

INFORME DE OPCIÓN DE GRADO, PRÁCTICA EMPRESARIAL NACIONAL EN
“DESTINY INVESTMENTS GROUP S.A.S”



VICTOR MANUEL ROMERO LÁZARO



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2023

INFORME DE OPCIÓN DE GRADO, PRÁCTICA EMPRESARIAL NACIONAL EN
“DESTINY INVESTMENTS GROUP S.A.S”

VICTOR MANUEL ROMERO LÁZARO

Informe de grado final de práctica presentado como requisito para optar al título de profesional
en Negocios Internacionales

Asesor

Mg. DIANA LORENA GUTIÉRREZ DÍAZ

Magíster en gobierno y políticas públicas

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2023

Autoridades Académicas

P. Álvaro José ARANGO RESTREPO, O.P.

Rector General

P. Mauricio Antonio CORTÉS GALLEGO, O.P.

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Seccional Villavicencio

P. Rodrigo GARCÍA JARA, O.P.

Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

Mg. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria General Seccional Villavicencio

Mg. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Contenido

	Pág.
1. Resumen.....	9
2. Abstract	10
3. Glosario.....	11
4. Introducción	13
5. Objetivos	14
5.1. Objetivo General.....	14
5.2. Objetivos Específicos.....	14
6. Perfil de la Empresa	15
6.1. Reseña	15
6.2. Misión	16
6.3. Visión	16
6.4. Organigrama General.....	16
7. Cargo y Funciones	19
7.1. Descripción de Área.....	19
7.2. Labores desempeñadas.....	19
8. Diagnóstico de la Empresa.....	20
8.1. Análisis FODA.....	20
8.1.1 • Fortalezas (F):.....	21
8.1.2 • Oportunidades (O):.....	21
8.1.3 • Debilidades (D):.....	22

8.1.4 • Amenazas (A):	22
8.2. Identificación del problema.....	22
8.2.1 Falta de Organización Interna:	23
8.2.2 Falta de Comunicación entre Miembros:	23
8.3. Importancia	25
8.4. Análisis PESTEL	26
8.4.1 Factores Políticos:	27
8.4.2 Factores Económicos:	27
8.4.3 Factores Sociales:.....	28
8.4.4 Factores Tecnológicos:.....	28
8.4.5 Factores Ecológicos:	29
8.4.6 Factores Legales:.....	29
9. Plan de Mejora	31
9.1. Implementación y adaptación de la herramienta ofimática PLANNER:	31
9.2. Desarrollo e implementación del “Documento soporte de las labores a desempeñar: Instructivo de apoyo para ejecución de procedimientos operativos”:	33
10. Resultados Obtenidos.....	35
10.1. Alcance.....	35
10.2. Desarrollo e implementación de las propuestas	35
10.2.1 Implementación y adaptación de la herramienta ofimática PLANNER:	35
10.2.2 Desarrollo e implementación del “Documento soporte de las labores a desempeñar: Instructivo de apoyo para ejecución de procedimientos operativos”	36
10.3. Generar informes y reportes	37

11. Informe de Prácticas Profesionales en Destiny Investments Group S.A.S	48
11.1. Propuesta de Mejora Integral:	48
11.2. Respuesta de la Empresa:	48
11.3. Consideración como Ejercicio Académico:	48
12. Conclusiones	49
13. Referencias	52

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz DOFA de la empresa	20
Tabla 2. Plan de Mejora (Destiny Investments Group) – Corto Plazo	31
Tabla 3. Plan de Mejora (Destiny Investments Group) – Mediano Plazo	33

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Organigrama de la oficina ubicada en la ciudad de Villavicencio	16
Figura 2. Organización y estructuración del “Logistics Department” de la compañía	17
Figura 3. Evidencia del documento desarrollado como plan de mejora	37
Figura 4. Evidencia de los informes generados para la gerencia y presidencia de la compañía: mes de Julio	38
Figura 5. Evidencia de los informes generados para la gerencia y presidencia de la compañía: mes de Agosto	38
Figura 6. Evidencia de los informes generados para la gerencia y presidencia de la compañía: mes de Septiembre.....	39
Figura 7. Evidencia del Planner de la Agente Sofia Galindo	40
Figura 8. Evidencia del Planner de la Agente Sofia Galindo	40
Figura 9. Evidencia del Planner de la Agente Sofia Galindo	41
Figura 10. Evidencia del Planner de la Agente Sofia Galindo	41
Figura 11. Evidencia del Planner del Agente Andrés Castañeda	42
Figura 12. Evidencia del Planner del Agente Nicolás Gómez	42
Figura 13. Evidencia del Planner del Agente Nicolás Gómez	43
Figura 14. Evidencia del Planner del Agente Nicolás Gómez	43
Figura 15. Evidencia del Planner del Agente Nicolás Gómez	44
Figura 16. Evidencia del Planner del Agente Juan Sánchez	44
Figura 17. Evidencia del Planner del Agente Juan Sánchez	45
Figura 18. Evidencia del Planner del Agente Victor Romero	45
Figura 19. Evidencia del Planner del Agente Victor Romero	46
Figura 20. Evidencia del Planner del Agente Victor Romero	46
Figura 21. Evidencia del Planner del Agente Victor Romero	47
Figura 22. Evidencia del Planner del Agente Victor Romero	47

1. Resumen

En el transcurso de las prácticas empresariales nacionales en la empresa “Destiny Investments Group S.A.S” desempeñando labores de Freight Broker en la ciudad de Villavicencio, el objetivo principal del ejercicio se centró en la aplicación práctica de los conocimientos teóricos adquiridos en logística y gestión empresarial. A través de la identificación y análisis de oportunidades de mejora en los procesos de intermediación logística, se buscó optimizar la eficiencia de la cadena de suministro.

El método empleado involucró la participación activa en proyectos específicos de Freight Brokerage, abordando tareas como la coordinación y seguimiento de envíos, la gestión documental, y la elaboración de estrategias para mejorar la eficiencia operativa.

Los resultados obtenidos revelaron la importancia crítica de la toma de decisiones en tiempo real, así como la resolución eficaz de problemas logísticos para garantizar el cumplimiento de los objetivos empresariales. Se destaca la relevancia de la comunicación efectiva en un entorno dinámico como el de las operaciones de carga y transporte, subrayando de manera sobresaliente que muchas de las actividades se llevaron a cabo exclusivamente en el idioma extranjero inglés.

Durante el periodo de cuatro meses de desempeño del ejercicio en la empresa, destaco la contribución de estas prácticas empresariales en el desarrollo de habilidades clave en el entorno persona y profesional, así como en la comprensión profunda de la operación diaria de una empresa de Freight Broker. Se resalta la conexión fortalecida con el ámbito empresarial y la apreciación del impacto de una gestión eficiente de la cadena de suministro en el logro de objetivos organizacionales, enfatizando la necesidad de habilidades lingüísticas múltiples en el ámbito empresarial global. Esta experiencia proporciona una perspectiva valiosa para futuros profesionales en el campo de la logística y gestión empresarial.

Palabras Clave: Prácticas Empresariales, Freight Broker, Gestión Logística, Cadena de Suministro, Segunda Lengua, Comunicación Efectiva.

2. Abstract

Throughout the national business internship at “Destiny Investments Group S.A.S”, undertaking responsibilities as a Freight Broker in the city of Villavicencio, the primary goal of the endeavor was focused on the practical application of theoretical knowledge acquired in logistics and business management. Through the identification and analysis of improvement opportunities in logistics intermediation processes, the aim was to optimize supply chain efficiency.

The employed method involved active participation in specific Freight Brokerage projects, addressing tasks such as coordination and monitoring of shipments, document management, and the development of strategies to enhance operational efficiency.

The results obtained revealed the critical importance of real-time decision-making, as well as effective resolution of logistical challenges to ensure the achievement of business objectives. The significance of effective communication in a dynamic environment like cargo and transportation operations is emphasized, highlighting notably that many activities were carried out exclusively in the foreign language, English.

During the four-month period of performance in the company, I emphasize the contribution of these business practices in the development of key skills in both personal and professional contexts, as well as a deep understanding of the daily operations of a Freight Broker company. The strengthened connection with the business environment and appreciation of the impact of efficient supply chain management on organizational objectives are highlighted, emphasizing the need for multiple language skills in the global business sphere. This experience provides valuable insights for future professionals in the field of logistics and business management.

Keywords: Business Internship, Freight Broker, Logistics Management, Supply Chain, Second Language, Effective Communication.

3. Glosario

Lista alfabética de términos y sus definiciones necesarias para la comprensión del documento.

Broker: “Un Broker es un profesional que actúa como intermediario entre empresas que necesitan servicios de transporte y los proveedores de dichos servicios. Su principal objetivo es facilitar y optimizar el proceso de transporte de mercancías, asegurándose de que se realice de manera eficiente, segura y al menor costo posible”. (Logístico, 2023).

Cadena de Valor: “La cadena de valor es un modelo teórico, desarrollado por el economista norteamericano Michael Porter en 1985, que ayuda a identificar ventajas competitivas en las estrategias empresariales. El Instituto de Estrategia y Competitividad de la Universidad de

Harvard define el concepto de cadena de valor como “una potente herramienta para desglosar las actividades estratégicas de una empresa con el fin de centrarse en las fuentes de ventaja competitiva, es decir, en aquellas que permiten elevar los precios o reducir los costos”. “La cadena de valor logística consiste en actividades dentro y fuera de la bodega que dotan de valor a un producto o servicio y aumentan la ventaja competitiva de una empresa frente a sus competidores”.(Mecalux, s. f.)

Carga: “Una carga es un conjunto de mercancía o bienes que comparten características y están resguardadas por un embalaje”. (*Tipo de cargas: cuáles son y cómo es su logística*, s. f.)

Comunicación Efectiva: “Es un tipo de comunicación en la que conseguimos transmitir el mensaje de una forma entendible y muy clara para el receptor sin provocar dudas, confusiones o posibles interpretaciones equivocadas”. (Castro, 2023)

Eficiencia Operativa: “La eficiencia operativa es un concepto fundamental en el ámbito empresarial que se refiere a la capacidad de una organización para utilizar de manera óptima sus recursos y procesos con el fin de lograr resultados superiores. Es un factor clave que influye en la rentabilidad y el éxito a largo plazo de una empresa”. (Naranjo, 2023)

Gestión de la Cadena de Suministro: “La gestión de la cadena de suministro es el manejo de todo el flujo de producción de un bien o servicio, desde los componentes sin procesar hasta la entrega del producto final al consumidor.” (¿Qué es la gestión de la cadena de suministro? | IBM, s. f.)

Gestión Documental: “Es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación, teniendo en cuenta están actividades a continuación se publican los Instrumentos Archivísticos implementados en el Departamento Administrativo de Función Pública, en cumplimiento de la Ley 594 de 2000 "Ley General de Archivos" y demás disposiciones emitidas por el Archivo General de la Nación – AGN”. (Gestión documental - Función pública, s. f.)

ISO 9001: “Norma internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad, aplicable a cualquier tipo de organización”. (International Organization for Standardization, 2015)

Logística: “Logística es la función que se ocupa de planificar, implementar y controlar el flujo eficiente y eficaz de servicios, información y bienes entre el punto de origen y el de consumo, asegurando que, tanto la función de transporte como la de almacenamiento contribuyan a cumplir con los requisitos del cliente”. (Pérez, 2022)

Logística de Almacenamiento: “Se encarga de garantizar que los productos estén almacenados de manera segura y cumpliendo con las normativas y regulaciones de seguridad, evitando daños, robos o pérdidas”. (*Logística de almacenamiento. Qué es, funciones y tipos*, s. f.)

Optimización de Procesos: “La optimización de procesos de negocio es la práctica que tiene como objetivo aumentar la eficiencia de una compañía a través de la perfección de sus procesos haciendo un mejor uso de sus recursos. Esta práctica forma parte de BPM, también conocido como gestión de procesos de negocios.” (Sydle, 2023)

Segunda Lengua: “Se refiere a toda actividad didáctica en el ámbito del aprendizaje de lenguas no maternas, que tiene como objetivo la adquisición de dichas lenguas por los aprendientes”. (Cervantes, s. f.)

Toma de Decisiones en Tiempo Real: “La toma de decisiones en tiempo real es básicamente el uso de datos y análisis en tiempo real para comprender y promover el propósito de la organización, optimizar el tiempo para obtener información procesable con el fin de mejorar la toma de decisiones y que el proceso se agilice significativamente. Almacenar datos en tiempo real, herramientas de análisis y tecnologías avanzadas no genera un valor diferencial y tangible si no es posible controlar las decisiones que deben tomarse.” (Drew, s. f.)

4. Introducción

El presente informe documenta las experiencias y aprendizajes adquiridos durante las prácticas universitarias llevadas a cabo en la empresa "Destiny Investments Group S.A.S.", especializada en el ámbito de Freight Broker. La participación en estas prácticas se enmarca en el objetivo de aplicar los conocimientos teóricos adquiridos a lo largo de la formación académica en un entorno empresarial real.

La compañía "Destiny Investments Group S.A.S." se erige en diversidad de ámbitos empresariales, pero haciendo especial énfasis en el sector del Freight Broker, donde la gestión eficiente de la cadena de suministro y la logística se fusionan con la innovación tecnológica y los recursos digitales de la actualidad. La empresa ha asumido el compromiso de optimizar sus operaciones, fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos y cultivar un ambiente laboral que fomente la excelencia y la colaboración. En este contexto, las prácticas universitarias en esta empresa adquieren un valor sustancial, ya que no solo ofrecen una visión práctica del campo de la logística, sino que también permiten contribuir activamente a la implementación de estrategias de mejora integral.

La ejecución de estas prácticas universitarias no solo representó una oportunidad para aplicar y consolidar conocimientos teóricos en el campo específico del Freight Broker, sino que también permitió entender la complejidad de la operación empresarial en un entorno dinámico y competitivo. El estudio y análisis directo de los procesos de "Destiny Investments Group S.A.S." proporcionaron una perspectiva valiosa sobre los retos y oportunidades en el sector, enriqueciendo así el bagaje académico con una visión práctica y aplicada. Además, este informe busca resaltar cómo estas experiencias contribuyen al desarrollo continuo del área de conocimiento asociado al **Énfasis de Logística**, promoviendo la formación de profesionales altamente capacitados y comprometidos con la excelencia en el ámbito empresarial.

5. Objetivos

5.1. Objetivo General

Implementar estrategias y un plan de mejora integral en la empresa “Destiny Investments Group S.A.S.”, con el fin de optimizar la eficiencia operativa, fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos y promover un ambiente laboral colaborativo y orientado a la excelencia.

5.2. Objetivos Específicos

- Evaluar y analizar los procesos operativos actuales de la empresa.
- Implementar tecnologías y herramientas innovadoras para agilizar y mejorar la precisión en la gestión de operaciones.
- Realizar una evaluación del clima laboral y la satisfacción de los empleados.
- Desarrollar programas de capacitación para mejorar las habilidades técnicas y profesionales del personal.
- Realizar evaluaciones periódicas del desempeño operativo y ajustar estrategias según sea necesario para alcanzar los objetivos establecidos.

6. Perfil de la Empresa

6.1. Reseña

La empresa nació para crear un vínculo entre diferentes países y sus necesidades laborales, observando la necesidad de mano de obra en algunos países desarrollados con alta demanda de personal calificado y con experiencia. Buscando ayudar a las empresas a formar equipos de trabajo confiables y de la misma manera dar trabajo a diferentes tipos de personas sin discriminación de edad, experiencia laboral o discapacidad. El propósito de la compañía se basa en un replanteamiento completo de la forma en que se construyen y gestionan las empresas, accediendo a través de nosotros y de nuestra experiencia a una mano de obra global, especialmente al talento con las mejores aptitudes, y con ventajas de costes, y ayudando así a la expansión internacional de las empresas a las que servimos.

Combinando emprendimiento tecnológico, experiencia y recursos humanos altamente cualificados, nos comprometemos a proporcionar soluciones de externalización personalizadas y de alta calidad. Destiny Investments Group S.A.S. es una empresa especializada en brindar apoyo profesional y material humano de la más alta calidad a empresas que se dedican a:

- **Marketing y Ventas:** Redactores de contenidos y textos, diseñadores gráficos, especialistas en marketing digital, SEO y redes sociales, representantes de ventas entrantes y salientes.
- **Servicios logísticos:** Ofrecen soluciones personalizadas para satisfacer las necesidades específicas de sus clientes, optimizando la cadena de suministro para mejorar la eficiencia operativa y reducir costos. (Freight Broker Agent)
- **Consulta empresarial:** Plan de negocio, estrategia empresarial, finanzas y planificación, estudios y encuestas de mercado, estrategia de marketing, asesoramiento, reestructuración.
- **Procesos Administrativos:** Personal de RRHH y contratación, atención al cliente, entrada y procesamiento de datos, especialistas en transcripción.
- **Servicios de cobro:** Implante servicios de cobro de primera clase, de primera o tercera parte, que aceleren el contacto con el cliente, el reembolso y el procesamiento de transacciones.

6.2. Misión

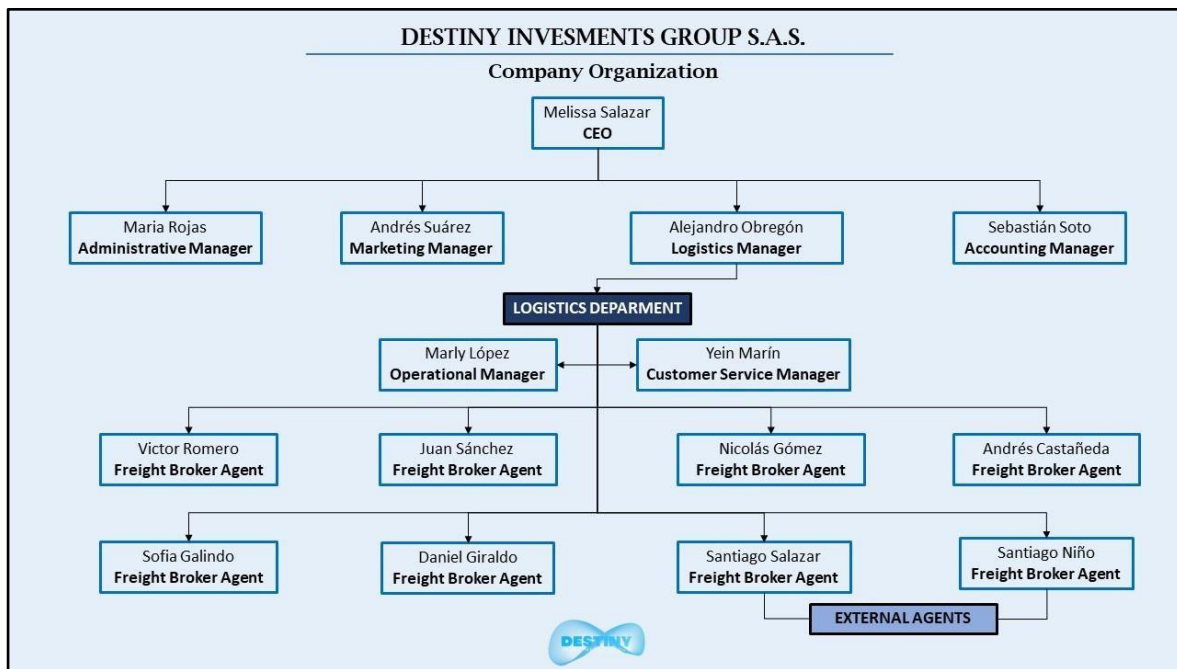
Facilitar y agilizar el transporte de productos en Estados Unidos, Canadá, Europa y Reino Unido, siendo una herramienta reconocida por ser ingeniosa, eficaz, diligente y dinámica, siempre de la mano con nuestro equipo de profesionales y colaboradores.

6.3. Visión

Proporcionar servicios logísticos eficientes y asequibles para las empresas, con la prioridad de que todas nuestras operaciones sean respetuosas con el medio ambiente a través de vehículos eléctricos con cero emisiones y personal formado y concienciado personal.

6.4. Organigrama General

Figura 1. Organigrama de la oficina ubicada en la ciudad de Villavicencio

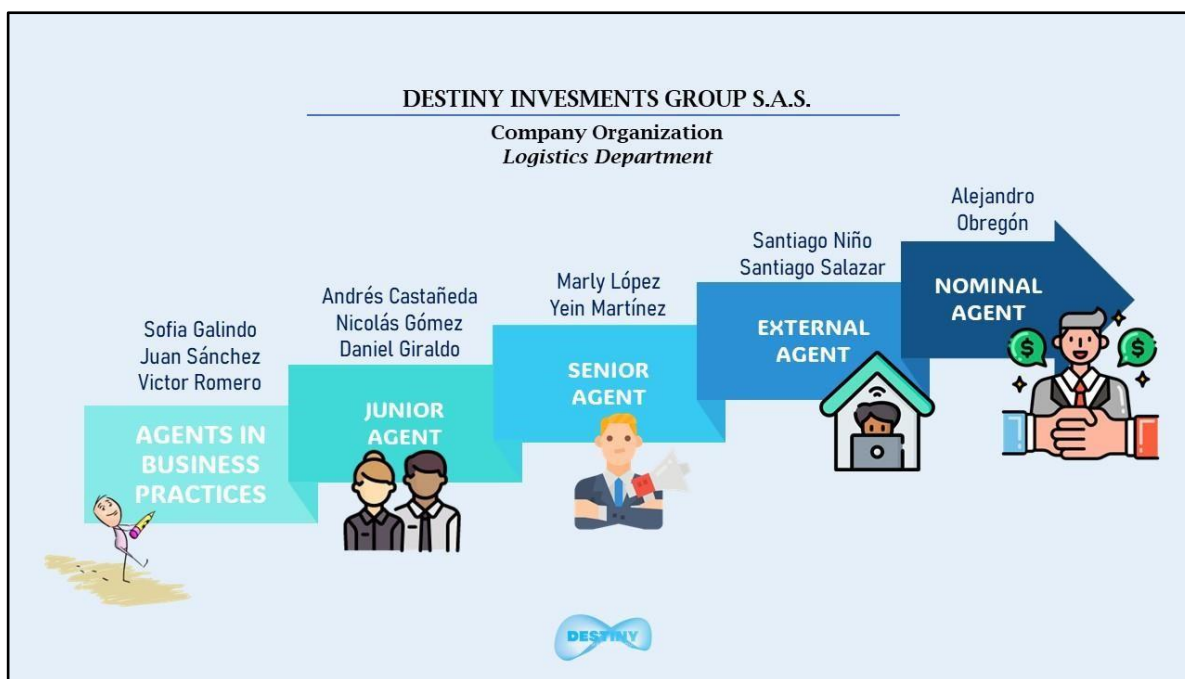


Nota. Figura diseñada con información brindada desde el área de RRHH de la compañía y la información que se puede encontrar en el sitio web de esta (2023): <https://www.destinyinvestmentsgroup.com>

La figura 1 presentada es el organigrama denominado “Company Organization” de la empresa “Destiny Investments Group S.A.S”. Este organigrama representa la estructura organizacional de la empresa y muestra las diferentes unidades y dependencias que la conforman. Cabe destacar que la empresa cuenta con sede en la ciudad de Villavicencio, Colombia y en Miami, Estados Unidos; destacando que el organigrama presente en el documento responde a la estructura organizacional específico de la oficina de Villavicencio. (Organigrama, s/f).

En relación con la práctica desarrollada por el autor de este documento, se puede ubicar en la estructura del organigrama, siendo una unidad de apoyo en el departamento de Logística, denominada Logistics Department, el cual está conformada por el manager y cabeza al mando de la operación Alejandro Obregón y los demás agentes Freight Broker.

Figura 2. Organización y estructuración del “Logistics Department” de la compañía



Nota. Figura, adaptado de información brindada desde el área de RRHH de la compañía y la información que se puede encontrar en el sitio web de esta (2023): <https://www.destinyinvestmentsgroup.com>

La figura 2 presentada es el diagrama denominado “Organización y estructuración del “Logistics Department” de la compañía” de la empresa “Destiny Investments Group S.A.S”. Este diagrama representa la división en escala de rangos y/o posiciones dentro del departamento de

logística de esta. Destacando la categorización de los agentes dependiendo de las obligaciones, experiencia, tiempo en la compañía, conocimientos, habilidades y demás elementos determinantes.

En relación con la práctica desarrollada por el autor de este documento, se puede ubicar en la estructura del diagrama, siendo una unidad de apoyo en el departamento de Logística, denominada “Logistics Department”, en el primer escalafón del proceso empresarial interno

“Agente Practicante”, espacio que compartí con otros dos (2) compañeros de la Universidad Santo Tomás sede Villavicencio, dónde tuvimos la grata experiencia de servir como apoyo mutuo durante el proceso de formación individual y crecimiento grupal y profesional.

7. Cargo y Funciones

7.1. Descripción de Área

De manera personal, el rol que desempeñé dentro de la compañía fue de Freight Broker Agent, en dónde brindé servicios logísticos 3PL para ofrecer soluciones integrales de transporte y logística en Canadá, Estados Unidos y México.

El objetivo de la operación es brindar servicios de Freight Brokerage, actuando como intermediarios entre los clientes que requieren servicios de transporte y los transportistas disponibles.

7.2. Labores desempeñadas


Como aprendiz de Agente Freight Broker las funciones ostentadas dentro del plan de trabajo en la empresa son, fidelización con clientes y proveedores, actuar como intermediario entre los clientes que necesitan transportar su carga y los proveedores de servicios de transporte, coordinar y facilitar la entrega eficiente y segura de los productos, supervisión de los procesos y apoyo a las operaciones que se estén desarrollando cómo equipo.

8. Diagnóstico de la Empresa

Con un exhaustivo análisis FODA de la empresa y un profundo conocimiento adquirido a través de mi participación activa en sus operaciones, he identificado problemas de alcance limitado que pueden incidir en el rendimiento y la eficacia de la organización. En este contexto, el presente documento tiene como objetivo principal identificar y abordar las deficiencias identificadas en la estructura y funcionamiento de la empresa, ofreciendo soluciones prácticas y respaldadas por un sólido desarrollo.

8.1. Análisis FODA

Tabla 1. Matriz FODA de la empresa

	ANÁLISIS FODA	
	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	Experiencia en la industria	Dependencia de proveedores o clientes clave
	Red de contactos	Competencia intensa
	Conocimiento especializado	Desorganización interna
	Tecnología avanzada	Fluctuación de los precios del combustible
Buena reputación	Dependencia de tecnología	
FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Crecimiento del comercio electrónico	Incertidumbre económica
	Expansión geográfica	Cambios en las regulaciones
	Tendencias sostenibles	Competencia desleal
	Alianzas estratégicas	Eventos impredecibles
Diversificación de servicios	Escasez de mano de obra	

8.1.1 • Fortalezas (F):

- **Experiencia en la industria:** La empresa y sus directivos cuentan con una larga trayectoria y experiencia en la industria de Freight Broker, brindando servicios de transporte y logística a los clientes.
- **Red de contactos:** Internamente se cuenta con una amplia red de relaciones con transportistas y clientes potenciales.
- **Conocimiento especializado:** La empresa cuenta con expertos en regulaciones de transporte y logística y demás áreas, además de todos los conocimientos adquiridos de manera empírica lo que es catalogado como una ventaja competitiva.
- **Tecnología avanzada:** El uso de sistemas de gestión de transporte avanzados y plataformas de seguimiento especializados mejora la eficiencia de las actividades realizadas.
- **Buena reputación:** Una reputación sólida en el mercado es fundamental para atraer nuevos clientes y de a poco se está construyendo dentro de la empresa.

8.1.2 • Oportunidades (O):

- **Crecimiento del comercio electrónico:** El crecimiento del comercio en línea aumenta la demanda de servicios de transporte y logística.
- **Expansión geográfica:** Explorar mercados internacionales o regionales puede ser una oportunidad para el crecimiento.
- **Tendencias sostenibles:** La creciente conciencia ambiental crea oportunidades para servicios de transporte más sostenibles o consumo de productos de origen natural y orgánico.
- **Alianzas estratégicas:** Colaborar con otros actores de la cadena de suministro puede generar sinergias.
- **Diversificación de servicios:** Ampliar la gama de servicios ofrecidos, como servicios de consultoría, puede aumentar los ingresos.

8.1.3 • Debilidades (D):

- **Dependencia de proveedores o clientes clave:** Si la empresa depende en gran medida de uno o unos pocos proveedores o clientes, es vulnerable a cambios en sus operaciones.
- **Competencia intensa:** La industria de Freight Broker es altamente competitiva, lo que puede afectar los márgenes de ganancia.
- **Desorganización interna:** La falta de organización interna y la deficiente comunicación entre los miembros de una compañía son debilidades críticas que pueden tener un impacto significativo en el funcionamiento y la eficiencia de la empresa.
- **Dependencia de tecnología:** Si la empresa se basa en sistemas informáticos y tecnología avanzada, una interrupción tecnológica podría ser perjudicial.
- **Fluctuación de los precios del combustible:** Los cambios en los precios del combustible pueden afectar los costos operativos.

8.1.4 • Amenazas (A):

- **Incertidumbre económica:** Las recesiones económicas pueden reducir la demanda de servicios de transporte y logística.
- **Cambios en las regulaciones:** Nuevas regulaciones gubernamentales pueden imponer restricciones o aumentar los costos operativos.
- **Competencia desleal:** La competencia desleal o el robo de clientes pueden ser amenazas.
- **Eventos impredecibles:** Desastres naturales, huelgas y otros eventos impredecibles pueden interrumpir las operaciones.
- **Escasez de mano de obra:** La falta de agentes, conductores calificados y/o personal capacitado puede ser un desafío.

8.2. Identificación del problema

Con base en mi experiencia personal y en la observación detallada de los procesos internos de la empresa, he identificado dos problemáticas concretas prioritarias para corregir y abordar, para optimizar los resultados en las operaciones de la organización.

I. La falta de organización interna y la deficiente comunicación son debilidades que pueden tener un impacto perjudicial en la eficiencia, la productividad y la cohesión dentro de la empresa. Abordar estas debilidades es crucial para mejorar el rendimiento y el éxito general de la organización. Esto podría involucrar la implementación de una estructura organizativa más clara, la promoción de una comunicación abierta y efectiva, y la inversión en herramientas y procesos que faciliten la colaboración y el intercambio de información.

8.2.1 Falta de Organización Interna:

- **Confusión en las responsabilidades:** La falta de una estructura organizativa clara puede llevar a la confusión acerca de quién es responsable de qué tareas y áreas dentro de la empresa. Esto puede dar lugar a duplicación de esfuerzos, omisión de tareas importantes y descoordinación general.
- **Desperdicio de recursos:** La falta de organización puede llevar a la asignación ineficiente de recursos, lo que puede resultar en costos innecesarios y una gestión deficiente de los activos de la empresa.
- **Baja productividad:** Cuando los empleados no tienen claridad sobre sus roles y responsabilidades, es probable que trabajen de manera menos productiva y eficiente. La falta de organización puede conducir a una baja productividad en toda la empresa.
- **Frustración y desmotivación del personal:** Los empleados pueden sentirse frustrados y desmotivados cuando la falta de organización interna genera caos y obstáculos para realizar su trabajo de manera efectiva.

8.2.2 Falta de Comunicación entre Miembros:

- **Información fragmentada:** La falta de comunicación efectiva entre los miembros de la empresa puede dar lugar a la fragmentación de la información. Esto significa que los equipos o departamentos pueden no estar al tanto de lo que hacen otros, lo que dificulta la toma de decisiones informadas.

- **Errores y malentendidos:** La falta de comunicación puede dar lugar a malentendidos y errores en la ejecución de tareas y proyectos. Esto puede resultar en costosos errores y retrasos.
- **Falta de alineación estratégica:** Cuando los miembros de la empresa no se comunican de manera efectiva, es difícil mantener a todos alineados con los objetivos y metas estratégicas de la organización.
- **Ambiente de trabajo tenso:** La comunicación deficiente puede generar un ambiente de trabajo tenso y conflictos entre los empleados, lo que puede afectar negativamente la moral y la cultura laboral.
- II. Evidencié de manera directa las falencias en la capacitación del personal que ingresa a la empresa. La falta de capacitación adecuada para el personal que ingresa a la empresa es una debilidad significativa que puede tener un impacto negativo en múltiples aspectos de la organización.
- **Baja productividad:** Cuando los empleados no están adecuadamente capacitados, es probable que realicen sus tareas de manera ineficiente y cometan errores con mayor frecuencia. Esto resulta en una menor productividad y puede aumentar los costos operativos de la empresa.
- **Mayor rotación de empleados:** Los empleados que no reciben una capacitación adecuada pueden sentirse frustrados, insatisfechos y abrumados por la falta de habilidades y conocimientos necesarios para realizar sus trabajos de manera efectiva. Esto puede llevar a una mayor rotación de personal, lo que implica costos adicionales para reclutar y capacitar a nuevos empleados.
- **Calidad deficiente:** La falta de capacitación puede llevar a una disminución en la calidad de los productos o servicios proporcionados por la empresa. Esto puede dañar la reputación de la empresa y afectar la satisfacción del cliente.
- **Falta de cumplimiento normativo:** En algunas industrias, la capacitación es esencial para cumplir con regulaciones y estándares específicos. La falta de capacitación puede poner a la empresa en riesgo de violar regulaciones legales y enfrentar sanciones.
- **Frustración del personal:** Los empleados que no están bien capacitados pueden sentirse frustrados y desmotivados, lo que puede afectar la moral en el lugar de trabajo y la cultura de la empresa.

- **Desarrollo limitado:** La falta de capacitación también puede limitar el crecimiento y el desarrollo profesional de los empleados, lo que podría llevar a la pérdida de talento valioso que busca oportunidades de crecimiento en otras organizaciones.
- **Dificultad para adaptarse a cambios:** En un entorno empresarial en constante evolución, la falta de capacitación puede hacer que la empresa sea menos ágil y capaz de adaptarse a nuevos desafíos, tecnologías o tendencias del mercado.
- **Competitividad comprometida:** En un mundo empresarial altamente competitivo, una fuerza laboral bien capacitada es esencial para mantenerse al día con la competencia. La falta de capacitación puede hacer que la empresa sea menos competitiva en su industria.

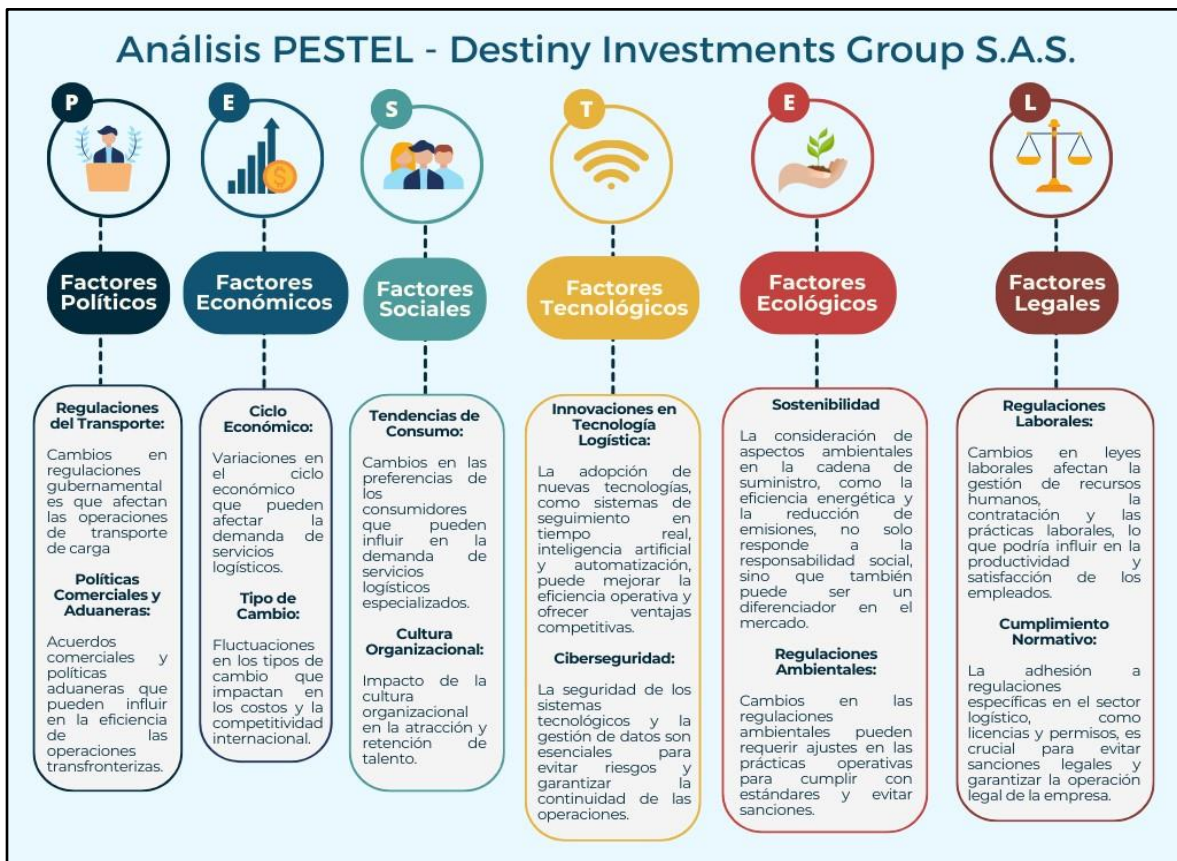
8.3. Importancia

Solucionar estos problemas es esencial para mantener y mejorar la eficiencia, la calidad, la retención del personal y la capacidad de la empresa para competir y prosperar en un entorno empresarial en constante cambio debido al mercado dinámico donde opera. La inversión en estos aspectos es una inversión en el éxito y la sostenibilidad a largo plazo de la empresa.

8.4. Análisis PESTEL

Desarrollar e implementar un análisis o matriz PESTEL en la organización facilitará a comprender de forma satisfactoria el entorno y ayudará a prevenir y/o anticipar posibles cambios o desafíos. Es una herramienta de gran valor en la planeación estratégica y para considerarla al tomar decisiones; la empresa podrá adaptarse activamente a las condiciones cambiantes del entorno externo. Cada letra en "PESTEL" representa un aspecto clave del entorno que se debe considerar al realizar el análisis:

Figura 3. Diagrama y/o matriz “Análisis PESTEL” de la compañía



Para comprender los aspectos analizados en la matriz, se debe entender que el desarrollo de esta es en aras del buen andar de la compañía. Por ello se considera que los aspectos mencionados se encuentran directamente relacionados con el desempeño de la compañía en sus operaciones diarias; entendiendo lo anteriormente mencionado, se explica qué:

8.4.1 Factores Políticos:

Regulaciones del Transporte: Yendo un poco de la mano con las políticas comerciales y aduaneras, pueden tener un gran impacto en las operaciones logísticas de la empresa. Si el gobierno introduce nuevas regulaciones que afectan la forma en que se transportan ciertos productos, esto podría aumentar los costos para la empresa y ralentizar los plazos de entrega.

Políticas Comerciales y Aduaneras: Los cambios en estas políticas pueden afectar la facilidad con la que la empresa puede transportar productos, lo que podría afectar tanto los costos como la velocidad de entrega; la introducción de nuevos aranceles o barreras comerciales adicionales generaría que la empresa se enfrente a mayores costos y demoras en sus operaciones logísticas.

Aunque la empresa no maneja directamente los procesos de importación y exportación de productos, la alteración de sus precios genera mayor resistencia por parte del cliente que requiera el servicio de transporte de mercancías que si brinda la compañía.

8.4.2 Factores Económicos:

Ciclo Económico: Se refiere a las fluctuaciones que experimenta una economía a lo largo del tiempo, pasando por periodos de expansión (crecimiento) y recesión (contracción). Estos cambios pueden afectar la demanda de servicios logísticos, ya que en una recesión la empresa puede reducir sus operaciones y necesitarlos, y, en un periodo de crecimiento económico, puede expandirse y aumentar su demanda de servicios logísticos.

Tipo de Cambio: Es la relación entre dos monedas y cómo esta relación afecta el valor de una moneda con respecto a otra. Las fluctuaciones en los tipos de cambio pueden afectar los costos de las operaciones internacionales de una empresa, ya que pueden hacer que los productos sean más caros o baratos en el extranjero dependiendo de cómo cambien las tasas de cambio. Esto a su vez puede afectar la competitividad de la empresa en los mercados extranjeros, ya que un tipo de cambio desfavorable puede hacer que los productos de la empresa sean menos atractivos en comparación con los productos de competidores extranjeros.

8.4.3 Factores Sociales:

Tendencias de Consumo: Estas son las preferencias y comportamientos cambiantes de los consumidores. Por ejemplo, si hay una mayor demanda de entregas rápidas o servicios personalizados, la empresa debe adaptarse para satisfacer esas necesidades. Esto puede implicar cambios puntuales en la forma en que opera y ofrece sus servicios.

Cultura Organizacional: Esta se refiere a las normas, valores y comportamientos que caracterizan a una empresa. La cultura organizacional puede afectar la forma en que se contrata y retiene talento, así como la eficiencia operativa y la calidad del servicio.

En el caso específico mencionado, la empresa muestra una preferencia por contratar a estudiantes o egresados de la Universidad Santo Tomás seccional Villavicencio, lo que puede indicar que valoran ciertas características o habilidades que estos individuos pueden aportar a la empresa.

8.4.4 Factores Tecnológicos:

Innovaciones en Tecnología Logística: En el mercado dónde opera la empresa la tecnología influye en la manera en que la misma gestiona sus operaciones y se relacionan con los clientes. En el ámbito logístico, la tecnología juega un papel crucial en la optimización de procesos y en la seguridad de la información.

La implementación de sistemas de monitoreo y rastreo en tiempo real, permiten a la empresa tener un control preciso sobre la ubicación y el estado de los productos durante todo el proceso de transporte; esto brinda una ventaja competitiva al mejorar la eficiencia de las operaciones, lo que se traduce en una reducción de costos, un uso más eficiente de los recursos y una mayor rapidez en la entrega de productos a los clientes.

Ciberseguridad: Este es un aspecto fundamental por el entorno tecnológico actual, teniendo en cuenta la dependencia de sistemas informáticos y de comunicación, la protección de la integridad y la confidencialidad de los datos se ha vuelto una prioridad para la empresa.

La gestión adecuada de la seguridad informática ayuda a prevenir ataques cibernéticos, proteger la información sensible y garantizar la continuidad de las operaciones. Para la empresa y

sus clientes esto es importante, ya que cualquier interrupción en los sistemas de información puede afectar mucho a la cadena de suministro y a la satisfacción de los clientes.

8.4.5 Factores Ecológicos:

Sostenibilidad: Se refiere a la capacidad de la empresa para operar de manera que minimice su impacto negativo en el medio ambiente y garantice la conservación de los recursos naturales a largo plazo. Esto implica considerar aspectos como la eficiencia energética, la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y la gestión responsable de los residuos. Además de ser una responsabilidad social, la sostenibilidad también puede ser un factor diferenciador en el mercado, ya que cada vez más consumidores prefieren empresas que se preocupan por el medio ambiente y toman medidas para protegerlo.

Regulaciones Ambientales: leyes establecidas por los gobiernos para proteger el medio ambiente y garantizar la salud y seguridad de las personas, pueden abarcar muchas áreas, como la calidad del aire y del agua, el manejo de residuos y la conservación de la biodiversidad.

La empresa siempre vela por cumplir con estas regulaciones para evitar sanciones legales y financieras, así como también para mantener su reputación y la confianza de los consumidores.

8.4.6 Factores Legales:

Regulaciones Laborales: Estas leyes y regulaciones dictan cómo deben tratarse los empleados, desde la contratación hasta la terminación del empleo. Los cambios en estas leyes pueden afectar directamente las prácticas de recursos humanos de una empresa, lo que puede influir en la productividad y la satisfacción de los empleados. Por ejemplo, cambios en las leyes sobre horas de trabajo, salarios mínimos o beneficios pueden requerir ajustes en las políticas de la empresa y pueden afectar la manera en que se gestionan los recursos humanos.

Cumplimiento Normativo: En el sector logístico, existen regulaciones específicas relacionadas con licencias, permisos, seguridad en el transporte, entre otros aspectos. Es crucial que la empresa cumpla con estas regulaciones para evitar sanciones legales y garantizar que sus operaciones sean legales y seguras. La empresa es consciente que el no cumplir con las regulaciones

de seguridad en el transporte puede llevarlos a enfrentar multas o incluso la suspensión de sus operaciones.

En conjunto, la consideración de estos factores desde la perspectiva de la empresa permite anticipar riesgos, identificar oportunidades y adaptar estrategias para mantener la competitividad y la sostenibilidad a largo plazo en el sector logístico del Freight Brokerage.

9. Plan de Mejora



Para abordar cada una de las problemáticas identificadas se determinaron distintas estrategias en búsqueda de solucionar cada una de ellas en un plazo determinado de tiempo:

- **Corto plazo: De aplicabilidad inmediata (Responde a la falta de organización interna y la deficiente comunicación).**
- **Mediano plazo: De aplicabilidad en el transcurso del tiempo no mayor a seis (6) meses (Responde a las falencias en la capacitación del personal).**

9.1. Implementación y adaptación de la herramienta ofimática PLANNER:

Corto plazo: De aplicabilidad inmediata)

Tabla 2. Plan de Mejora (Destiny Investments Group) – Corto Plazo

 PLAN DE MEJORA - PRÁCTICAS EMPRESARIALES NACIONALES "DESTINY INVESTMENT GROUP S.A.S." 							
Aspecto a Mejorar	Metas	Acciones	Indicador	Hacer / Verificar	Responsable	Recursos	Cronograma
Falta de organización interna y la deficiente comunicación son debilidades que pueden tener un impacto perjudicial en la eficiencia, la productividad y la cohesión dentro de la empresa. Abordar estas debilidades es crucial para mejorar el rendimiento y el éxito general de la organización. Esto podría involucrar la implementación de una estructura organizativa más clara, la promoción de una comunicación abierta y efectiva, y la inversión en herramientas y procesos que faciliten la colaboración y el intercambio de información.	Implementar una estructura organizativa más eficiente y promover una comunicación abierta y efectiva en la empresa para aumentar la cohesión, la eficiencia y la productividad.	Definir roles y responsabilidades de manera precisa y transparente.	Seguimiento del uso de las nuevas herramientas, encuestas sobre la utilidad percibida de las herramientas y la mejora en la eficiencia de los procesos colaborativos.	Implementación de un sistema de seguimiento continuo que permita monitorear de cerca los cambios en la estructura organizativa y la comunicación interna. Utilizar herramientas de gestión de proyectos y colaboración que proporcionen métricas en tiempo real sobre el progreso. Mantener un registro de los problemas identificados y las soluciones implementadas. Aprender de los desafíos encontrados y ajustar estrategias según sea necesario. Brindar informes de manera paulatina para plasmar los avances y/o resultados obtenidos y, de la misma manera, mantener informados de los mismos a la presidencia y gerencia de la empresa.	CEO - Melissa Salazar	Herramienta ofimática de Microsoft "PLANNER"	25/06/2023
		Establecer una jerarquía organizativa que facilite la toma de decisiones y la asignación eficiente de tareas.			Logistics Manager - Alejandro Obregón		25/07/2023
		Evaluar e implementar tecnologías y herramientas que mejoren la colaboración y el intercambio de información.			Customer Service Manager - Yein Marin		25/08/2023
		Realizar evaluaciones periódicas para medir el impacto de las mejoras en la organización interna y la comunicación en la consecución de los objetivos empresariales.			Freight Broker Agent - Victor Romero		25/09/2023
		Evaluar y seleccionar herramientas tecnológicas que se alineen con las necesidades de la empresa y proporcionar capacitación sobre el uso efectivo de estas herramientas.					



La herramienta Planner es una aplicación de gestión de proyectos y tareas desarrollada por Microsoft como parte de la suite de aplicaciones de Office 365. Su importancia radica en varios beneficios clave que aporta a individuos y equipos en la gestión eficiente de tareas y proyectos:

- **Organización:** Planner permite a los usuarios crear tareas, organizarlas en listas y asignar fechas de vencimiento. Esto facilita la organización de actividades y la priorización de tareas, lo que es esencial para mantenerse enfocado y productivo.
- **Colaboración:** La herramienta fomenta la colaboración en equipo al permitir que los miembros compartan tareas, listas y proyectos. Esto facilita la comunicación y la coordinación entre los miembros del equipo, lo que es crucial para el éxito de cualquier proyecto.
- **Visibilidad:** Planner proporciona una vista clara y visual de las tareas y proyectos en forma de tablero Kanban, lo que facilita la identificación de los avances y los cuellos de botella. Esto mejora la visibilidad de todo el equipo sobre el progreso del trabajo.
- **Seguimiento de avances:** Los usuarios pueden realizar un seguimiento del progreso de sus tareas y proyectos en tiempo real. Esto ayuda a identificar de manera efectiva las tareas que se están retrasando y tomar medidas para corregir desviaciones.
- **Integración con otras herramientas:** Planner se integra perfectamente con otras aplicaciones de Microsoft, como Teams, SharePoint y Outlook. Esto permite una gestión más fluida de proyectos y tareas en el contexto de las herramientas que ya utilizan las empresas.
- **Asignación de responsabilidades:** Los usuarios pueden asignar tareas específicas a miembros del equipo, lo que evita la duplicación de esfuerzos y garantiza que cada tarea tenga un propietario responsable.
- **Notificaciones y recordatorios:** Planner envía notificaciones y recordatorios automáticos sobre tareas pendientes y fechas de vencimiento, lo que ayuda a mantener a los usuarios al tanto de sus responsabilidades y plazos.
- **Historial de cambios:** La herramienta realiza un seguimiento de todas las actualizaciones y cambios en las tareas, lo que facilita la auditoría y el análisis de cómo se ha desarrollado un proyecto con el tiempo.
- **Adaptabilidad:** Planner es altamente adaptable y se puede personalizar para satisfacer las necesidades específicas de cada equipo y proyecto. Los usuarios pueden crear campos personalizados, etiquetas y otras características para adaptar la herramienta a su flujo de trabajo.
- **Seguridad y cumplimiento:** Al ser parte de la suite de Office 365, Planner se beneficia de los estándares de seguridad y cumplimiento de Microsoft, lo que es importante para proteger los datos y garantizar la privacidad.

9.2. Desarrollo e implementación del “Documento soporte de las labores a desempeñar: Instructivo de apoyo para ejecución de procedimientos operativos”:

(Mediano plazo: De aplicabilidad en el transcurso del tiempo no mayor a seis (6) meses)

Tabla 3. Plan de Mejora (Destiny Investments Group) – Mediano Plazo

 PLAN DE MEJORA - PRÁCTICAS EMPRESARIALES NACIONALES "DESTINY INVESTMENT GROUP S.A.S." 							
Aspecto a Mejorar	Metas	Acciones	Indicador	Hacer / Verificar	Responsable	Recursos	Cronograma
Falencias en la capacitación del personal que ingresa a la empresa. La falta de capacitación adecuada para el personal que ingresa a la empresa es una debilidad significativa que puede tener un impacto negativo en múltiples aspectos de la organización.	Diseñar e implementar un programa integral de capacitación para el personal de nuevo ingreso con el objetivo de cerrar brechas de habilidades, mejorar la adaptación al entorno laboral y fortalecer la contribución efectiva al equipo y los objetivos empresariales.	Realizar un análisis exhaustivo de las habilidades y conocimientos requeridos para cada rol dentro de la empresa.	Medir el tiempo que tardan los nuevos empleados en adaptarse al entorno laboral y comenzar a contribuir de manera efectiva después de completar el programa de capacitación.	Observar cambios en el índice de retención de empleados después de la implementación del programa de capacitación. Un programa exitoso puede estar asociado con una mayor retención, ya que los empleados capacitados y satisfechos son más propensos a quedarse en la empresa. Obtener resultados positivos en encuestas de satisfacción y retroalimentación de los empleados sobre la calidad y utilidad del programa de capacitación. Las preguntas pueden abordar la relevancia del contenido, la efectividad de los instructores, y la aplicación práctica de lo aprendido.	CEO - Melissa Salazar	"Documento soporte de las labores a desempeñar: Instructivo de apoyo para ejecución de procedimientos operativos"	17/10/2023
		Diseño y documentación de un programa de capacitación estructurado y personalizado para cada rol.			17/11/2023		
		Realizar un análisis exhaustivo de las habilidades y conocimientos requeridos para cada rol dentro de la empresa.			Logistics Manager - Alejandro Obregón		17/12/2023
		Realizar evaluaciones periódicas para medir el impacto de las mejoras en la organización interna y la comunicación en la consecución de los objetivos empresariales.			Customer Service Manager - Yein Marin		17/01/2024
		Desarrollar un programa de capacitación personalizado que aborde las brechas identificadas y proporcione información relevante para cada posición.			Freight Broker Agent - Victor Romero		17/02/2024
							17/03/2024

Investigación, desarrollo, creación e implementación de un documento que brinde toda la información necesaria sobre el manejo de las labores a desempeñar, como un Instructivo de Apoyo para la ejecución de procedimientos operativos en una empresa, es de suma importancia por varias razones fundamentales:

- **Claridad y Estandarización:** El instructivo da un conjunto claro y estandarizado de pautas y pasos a seguir para realizar una tarea o procedimiento específico. Esto garantiza que todos los empleados realicen las tareas de manera coherente y sigan las mejores prácticas de la empresa.
- **Orientación para el Personal Nuevo:** Un instructivo es especialmente valioso para los nuevos empleados o aquellos que se unen a una empresa. Les proporciona una guía

detallada sobre cómo llevar a cabo sus tareas, lo que acelera su integración y minimiza los errores debido a la falta de conocimiento.

- Reducción de Errores: Al ofrecer instrucciones precisas y detalladas, un instructivo ayuda a minimizar errores y malentendidos en la ejecución de tareas. Esto es esencial para mantener la calidad y la eficiencia en las operaciones de la empresa.
- Cumplimiento de Normativas y Regulaciones: En industrias reguladas, los instructivos aseguran que las tareas se realicen de acuerdo con las normativas y regulaciones vigentes. Esto es esencial para evitar sanciones legales y mantener la integridad de la empresa.
- Capacitación Continua: Los instructivos también son una herramienta valiosa para la capacitación continua de los empleados. Pueden servir como referencia cuando se actualizan las habilidades o se introducen nuevas políticas y procedimientos.
- Coordinación y Comunicación: Un instructivo puede facilitar la coordinación entre diferentes equipos o departamentos, ya que proporciona un marco común de referencia. También mejora la comunicación interna al definir roles y responsabilidades de manera clara.
- Eficiencia Operativa: Al seguir un instructivo, los empleados pueden llevar a cabo tareas de manera más eficiente. Esto ahorra tiempo y recursos, lo que es fundamental para mejorar la eficiencia operativa de la empresa.
- Rendimiento Consistente: La consistencia en la ejecución de tareas es esencial para mantener la calidad del producto o servicio de la empresa y la satisfacción del cliente. Un instructivo garantiza que las tareas se realicen de manera consistente en toda la organización.
- Si surgen problemas o desviaciones, un instructivo puede servir de referencia para identificar dónde se cometió un error y cómo solucionarlo. Facilita la identificación de puntos de mejora en los procesos.
- Responsabilidad y Rendición de Cuentas: Al definir roles y responsabilidades, los instructivos ayudan a establecer una cultura de responsabilidad en la empresa. Los empleados saben exactamente lo que se espera de ellos.

10. Resultados Obtenidos

10.1. Alcance

Se espera que la implementación de las estrategias estandarice la forma en que se realizan las tareas y procedimientos en toda la organización. Esto garantizará que todos los empleados siguieran los mismos pasos y pautas. Al proporcionar instrucciones detalladas y precisas, el “Documento soporte de las labores a desempeñar: Instructivo de apoyo para ejecución de procedimientos operativos” tiene como objetivo minimizar errores y malentendidos en la ejecución de tareas, contribuyendo así a la calidad y la precisión de las operaciones.; así como de la misma manera la herramienta ofimática del PLANNER busca brindar comodidad y orden al desarrollar las tareas del ambiente laboral diario.

De la implementación de estas estrategias o planes de mejora se esperaba que tuviera varios resultados y contribuciones clave para la empresa. Todo en búsqueda de la estandarización, la eficiencia, la calidad, el cumplimiento normativo y la mejora continua en las operaciones de la empresa. Lo que se busca por parte del practicante que presenta el plan de mejora es contribuir a una cultura de responsabilidad y a una mayor coordinación y comunicación interna, lo que resultaría en un rendimiento más consistente y efectivo en toda la organización.

Es importante resaltar que la proposición y posterior aplicación de lo que había sido mencionado en el documento al ser objeto de estudio e investigación del agente practicante debía ser evaluada como aquella herramienta crítica que proporcionaba coherencia, eficiencia, calidad y cumplimiento en las operaciones de la empresa. El objetivo principal es ayudar a los empleados a comprender sus tareas, aportar orientación a los nuevos miembros del equipo y contribuir al éxito general de la organización.

10.2. Desarrollo e implementación de las propuestas

10.2.1 Implementación y adaptación de la herramienta ofimática PLANNER:

Esta propuesta tuvo un tiempo de acción inmediato desde el momento que se propuso por parte del agente practicante, de manera paulatina se le hizo revisión al buen desempeño y acogida

de la misma y, de manera mensual, se pasó un informe formal de la propuesta a la gerencia y presidencia de la organización para que tuviesen presentes los resultados obtenidos con la implementación de esta herramienta.

10.2.2 Desarrollo e implementación del “Documento soporte de las labores a desempeñar: Instructivo de apoyo para ejecución de procedimientos operativos”

El documento propuesto presenta un enfoque estructurado que abarca dos etapas fundamentales: la etapa de preparación y vinculación con la empresa, seguida por la etapa de ejecución. Cada fase cumple un papel específico para garantizar una implementación efectiva de la propuesta.

- Etapa de Preparación y Vinculación con la Empresa:

Esta fase inicial se centra en establecer las bases para la implementación exitosa de la propuesta. En esta etapa, se analiza la situación actual de la empresa, identificando áreas de mejora y oportunidades. Se establece una conexión sólida con los diferentes departamentos y equipos relevantes, facilitando la comprensión de las necesidades específicas de la organización.

Además, se llevan a cabo actividades clave, como la recopilación de datos, la revisión de procesos existentes y la evaluación de recursos disponibles. La definición clara de objetivos, metas y expectativas se aborda en esta etapa, junto con la elaboración de un plan detallado que guiará la implementación en la fase siguiente.

- Etapa de Ejecución:

Con los cimientos establecidos en la etapa anterior, la fase de ejecución pone en práctica la propuesta. Se implementan las estrategias y planes previamente desarrollados, utilizando el análisis y la información recopilada durante la preparación. Durante esta etapa, se asignan roles y responsabilidades específicos, se establece un calendario de ejecución y se monitorea de cerca el progreso.

La comunicación efectiva se convierte en un componente crucial durante la ejecución, asegurando que todos los miembros del equipo estén alineados con los objetivos y comprendan su contribución al éxito general del proyecto. Además, se lleva a cabo un monitoreo continuo para realizar ajustes según sea necesario y asegurar que la implementación se ajuste a los planes establecidos.

En resumen, este documento proporciona una estructura organizada que guía a través de la preparación inicial y la vinculación con la empresa hacia la fase de ejecución, garantizando una implementación efectiva y coordinada de la propuesta. Cada etapa está diseñada para maximizar la eficiencia, la calidad y el cumplimiento de los objetivos planteados.

En este documento solo daré la evidencia de la portada del documento; este lo hallarán adjunto en los documentos anexos a este.

Figura 4. Evidencia del documento desarrollado como plan de mejora



Nota. Documento desarrollado por el autor. Imagen tomada como screenshot

10.3. Generar informes y reportes

De manera mensual, con el fin de realizar un seguimiento a las estrategias implementadas, elaboré informes del PLANNER los cuales fueron posteriormente enviados a la gerencia y presidencia de la empresa como se evidencia en las **Figura 4, Figura 5 y Figura 6** a continuación:

Figura 5. Evidencia de los informes generados para la gerencia y presidencia de la compañía: mes de Julio

Informe PLANNER individual (JULIO):

El presente busca exponer la acogida que tuvo la propuesta realizada de Añadir 10 "tareas" o "cosas por hacer" diariamente en la herramienta Planner, luego de casi un mes de utilización de la herramienta y la estrategia, los resultados obtenidos son los siguientes:

- Nicolás: Comenzó a utilizar la herramienta desde el mes de Julio y ha añadido de manera considerable tareas para hacer o tener en cuenta en meses futuros. Cómo sugerencia se le realizó incluir más tareas.
- Yein: Utiliza la herramienta de Planner desde el mes de Mayo, lo utiliza de excelente manera en el diario del entorno laboral, buena cantidad de tareas para eventos futuros. Se reconoció su gran aceptación e implementación de la propuesta.
- Victor: Utiliza la herramienta de Planner desde el mes de Junio, lo utiliza de manera diaria evidenciando buena cantidad de tareas añadidas incluso en el futuro. Cómo sugerencia se le realizó incluir más tareas.
- Marly: Utiliza la herramienta de Planner desde el mes de Junio, siendo constante en la alimentación de las tareas a realizar y con gran cantidad de cosas para hacer a futuro.
- Sofía: Utiliza la herramienta de Planner desde el mes de Julio, lo utiliza de manera frecuente demostrando buena cantidad de tareas añadidas incluso para

Figura 6. Evidencia de los informes generados para la gerencia y presidencia de la compañía: mes de agosto

Informe PLANNER individual (AGOSTO):

El presente busca exponer la acogida que tuvo la propuesta realizada de Añadir 10 "tareas" o "cosas por hacer" diariamente en la herramienta Planner, luego de poco más de dos meses de utilización de la herramienta y la estrategia, los resultados obtenidos son los siguientes:


- **Nicolás:** Comenzó a utilizar la herramienta desde el mes de Julio y ha añadido de manera considerable tareas para hacer o tener en cuenta en meses futuros. Cómo sugerencia se le realizó incluir más tareas. En el mes de Agosto también lo ha utilizado pero el mismo reconoce que le falta actualizarlo un poco, así que dijo que lo va a realizar lo más pronto posible.
- **Yein:** Utiliza la herramienta de Planner desde el mes de Mayo, lo utiliza de excelente manera en el diario del entorno laboral, buena cantidad de tareas para eventos futuros. Se reconoció su gran aceptación e implementación de la propuesta. El mes de Agosto no estuvo presente el día de la revisión, pero se confía en su buena acogida de la propuesta y organización frente las cosas.
- **Victor:** Utiliza la herramienta de Planner desde el mes de Junio, lo utiliza de manera diaria evidenciando buena cantidad de tareas añadidas incluso en el futuro. Cómo sugerencia se le realizó incluir más tareas. El mes de Agosto ha sido mucho más constante con las tareas agregadas en el Planner y realiza revisión diaria de las tareas por realizar.
- **Marly:** Utiliza la herramienta de Planner desde el mes de Junio, siendo constante en la

Figura 7. Evidencia de los informes generados para la gerencia y presidencia de la compañía: mes de septiembre

Informe PLANNER individual (SEPTIEMBRE):

El presente busca exponer la acogida que tuvo la propuesta realizada de Añadir 10 "tareas" o "cosas por hacer" diariamente en la herramienta Planner, luego de poco más de dos meses de utilización de la herramienta y la estrategia, los resultados obtenidos son los siguientes:

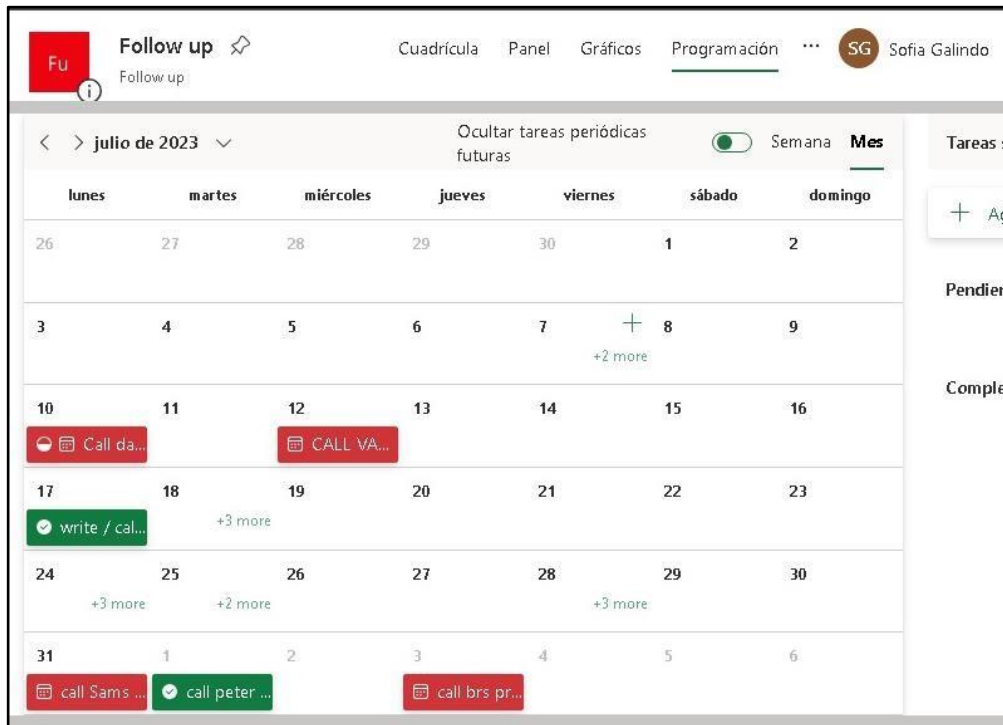
- **Nicolás:** Comenzó a utilizar la herramienta desde el mes de Julio y ha añadido de manera considerable tareas para hacer o tener en cuenta en meses futuros. Como sugerencia se le realizó incluir más tareas. En el mes de Septiembre lo ha utilizado y se le reconoce el empeño realizado por utilizar más la estrategia cómo había sido planteado el mes anterior.



- **Yein:** Utiliza la herramienta de Planner desde el mes de Mayo, lo utiliza de excelente manera en el diario del entorno laboral, buena cantidad de tareas para eventos futuros. Se reconoció su gran aceptación e implementación de la propuesta. El mes de Septiembre tuvo una gran utilización de la herramienta para su organización y cumplimiento de tareas diarias.
- **Victor:** Utiliza la herramienta de Planner desde el mes de Junio, lo utiliza de manera diaria evidenciando buena cantidad de tareas añadidas incluso en el futuro. Como sugerencia se le realizó incluir más tareas. El mes de Septiembre se evidencia su buen uso de la herramienta,

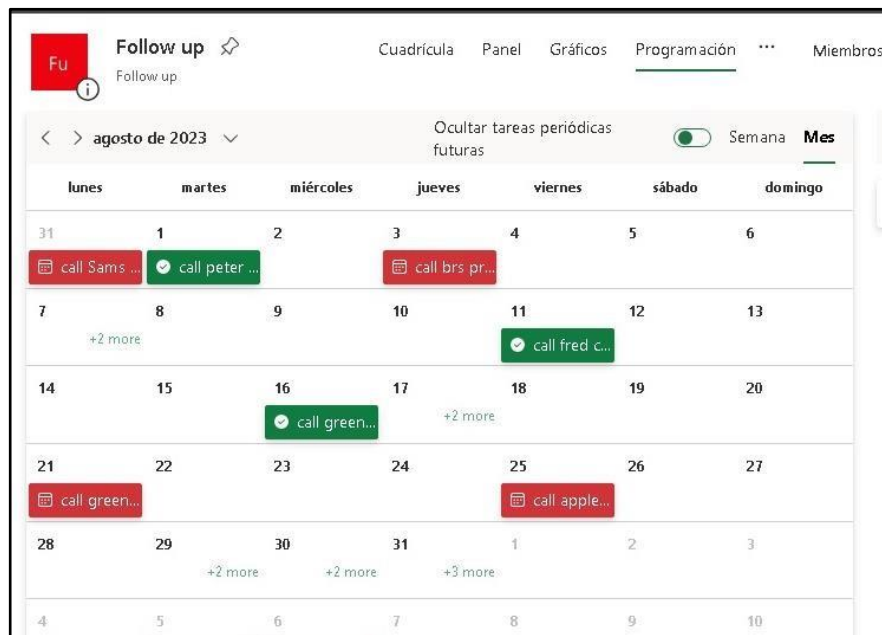
De la misma manera, para poder brindar apoyo y sustentar lo realizado, se hacía el seguimiento y análisis de la propuesta por parte del equipo de trabajo, esto evaluando la herramienta ofimática "PLANNER" de cada uno de los agentes. Este proceso se realizaba con anterioridad a los informes explicados anteriormente, en dónde se lograba evaluar la adaptación o no de la medida por parte de cada integrante del equipo, dicha información logra verse reflejada en las **Figura 7, Figura 8, Figura 9, Figura 10, Figura 11, Figura 12, Figura 13, Figura 14, Figura 15, Figura 16, Figura 17, Figura 18, Figura 19, Figura 20, Figura 21 y Figura 22** a continuación:

Figura 8. Evidencia del Planner de la Agente Sofia Galindo



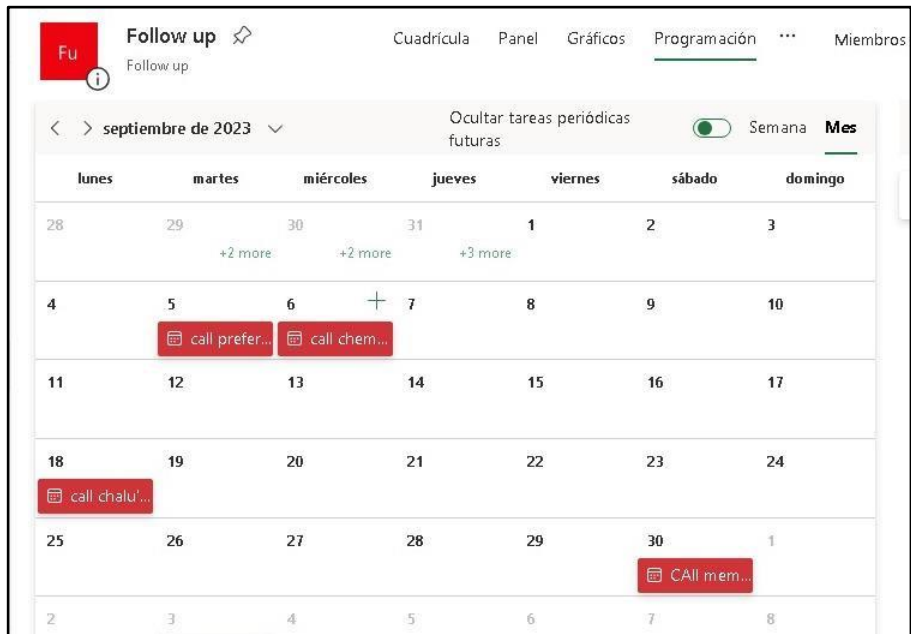
Nota. Imagen tomada como screenshot directamente desde el "Planner" del Agente nombrado

Figura 9. Evidencia del Planner de la Agente Sofia Galindo



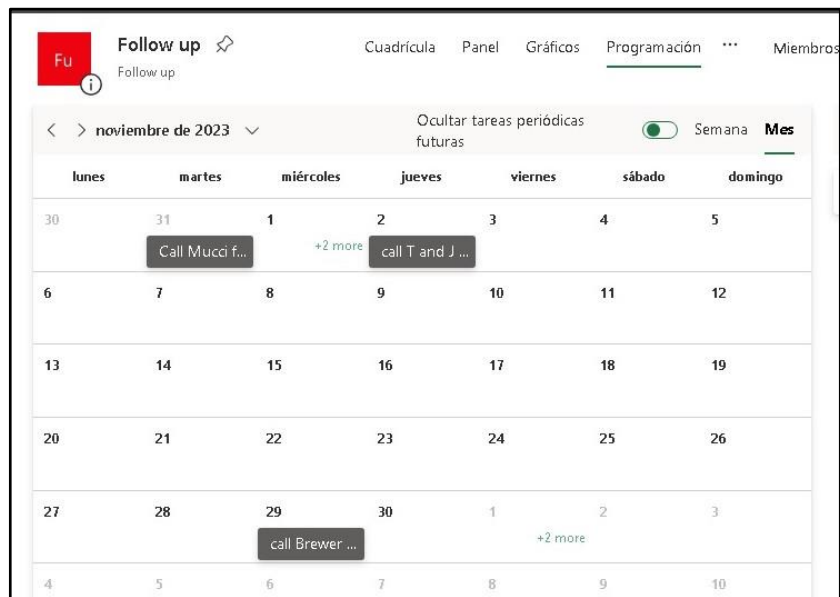
Nota. Imagen tomada como screenshot directamente desde el "Planner" del Agente nombrado

Figura 10. Evidencia del Planner de la Agente Sofia Galindo



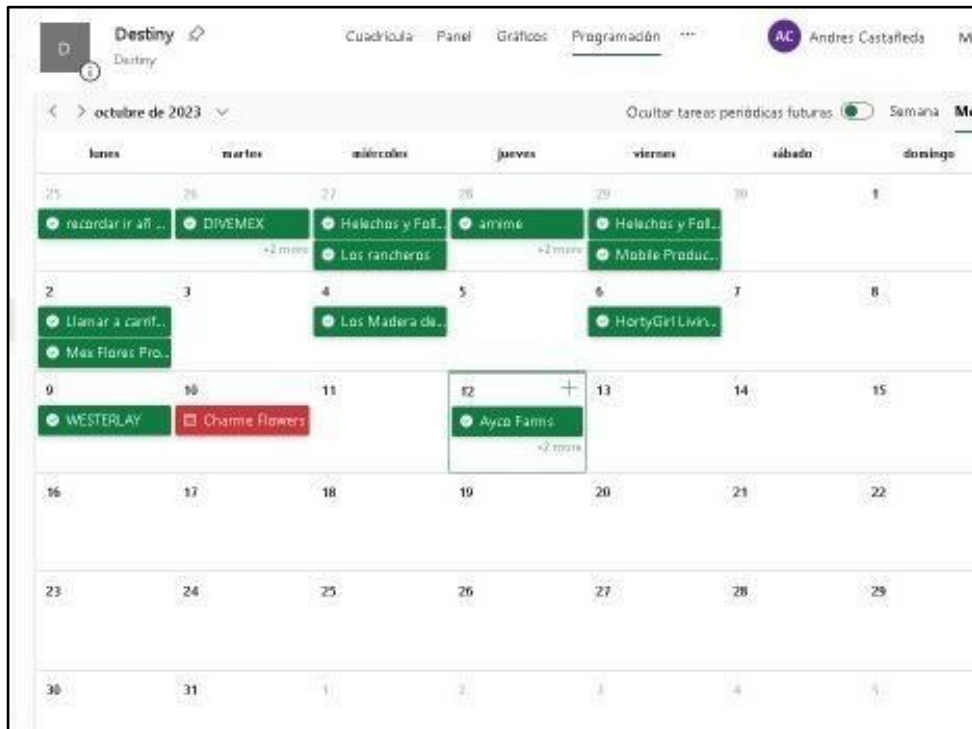
Nota. Imagen tomada como screenshot directamente desde el "Planner" del Agente nombrado

Figura 11. Evidencia del Planner de la Agente Sofia Galindo



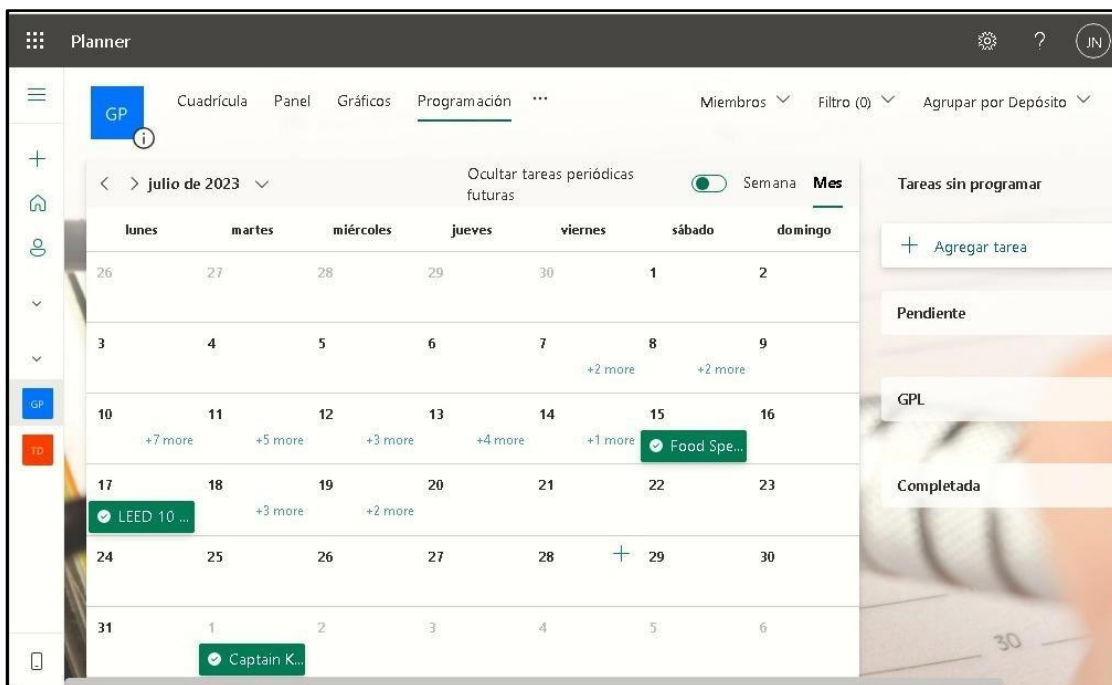
Nota. Imagen tomada como screenshot directamente desde el "Planner" del Agente nombrado

Figura 12. Evidencia del Planner del Agente Andrés Castañeda



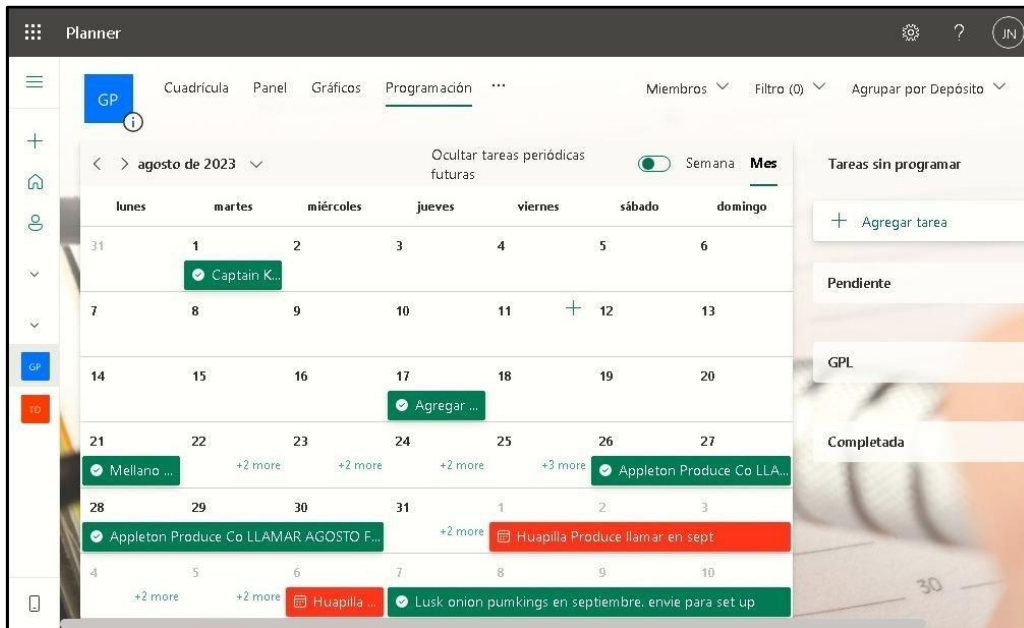
Nota. Imagen tomada como screenshot directamente desde el "Planner" del Agente nombrado

Figura 13. Evidencia del Planner del Agente Nicolás Gómez



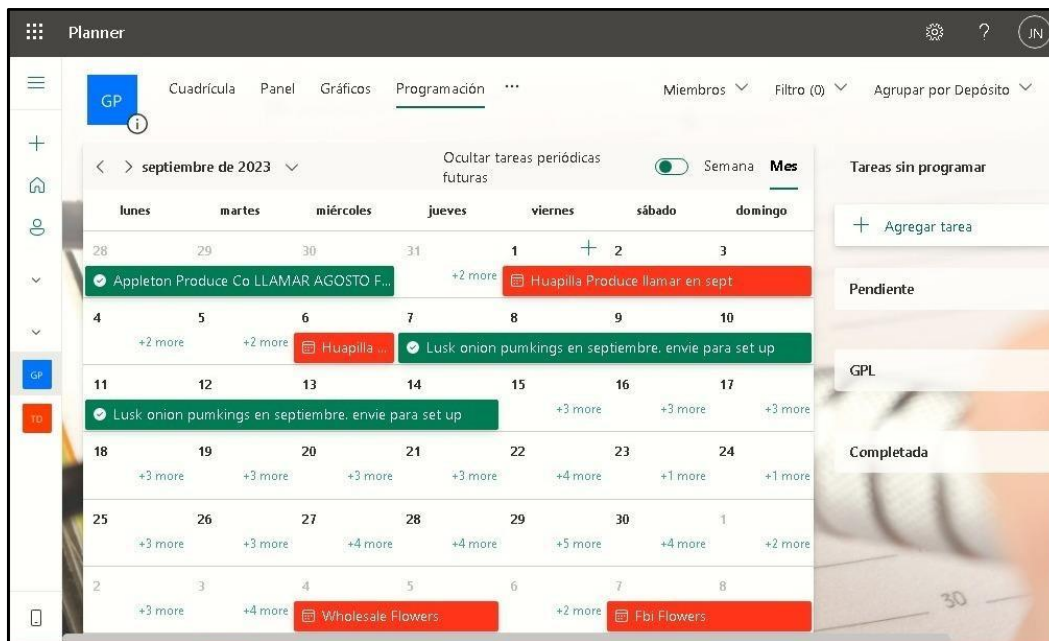
Nota. Imagen tomada como screenshot directamente desde el "Planner" del Agente nombrado

Figura 14. Evidencia del Planner del Agente Nicolás Gómez



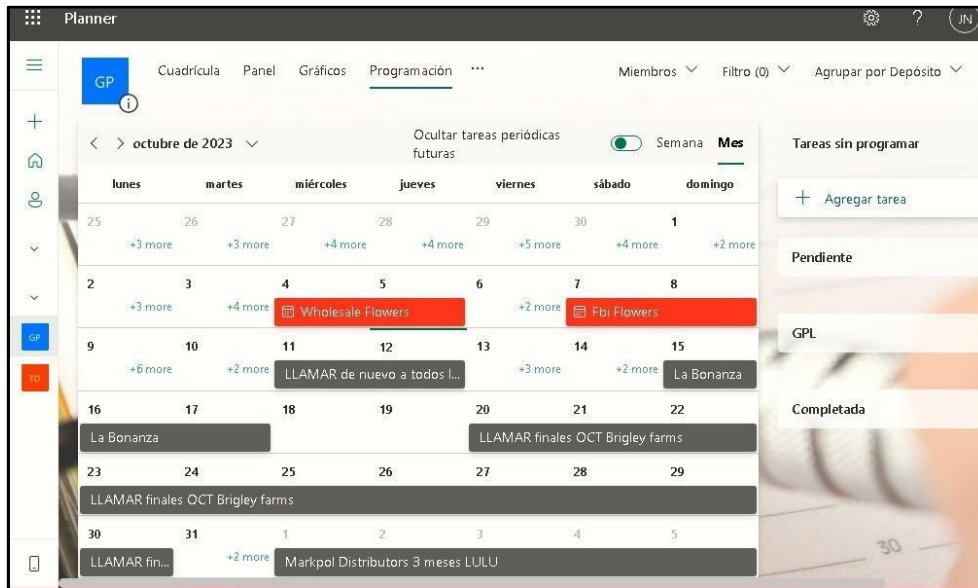
Nota. Imagen tomada como screenshot directamente desde el "Planner" del Agente nombrado

Figura 15. Evidencia del Planner del Agente Nicolás Gómez



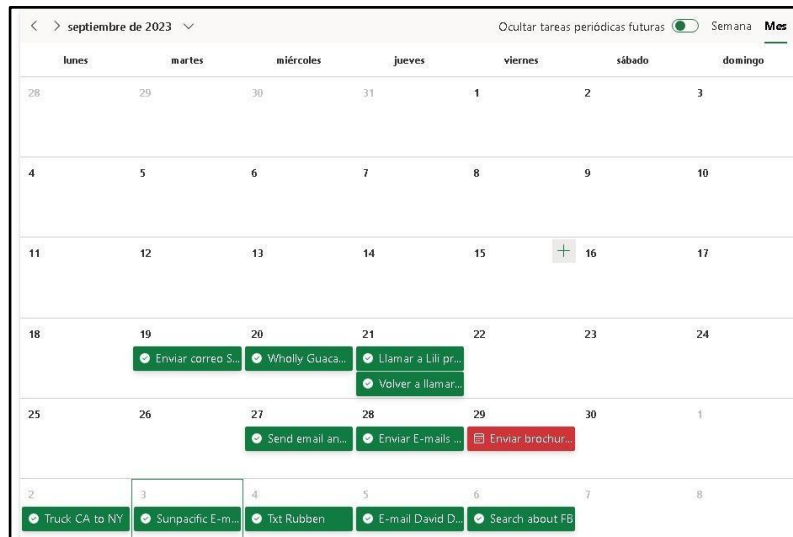
Nota. Imagen tomada como screenshot directamente desde el "Planner" del Agente nombrado

Figura 16. Evidencia del Planner del Agente Nicolás Gómez



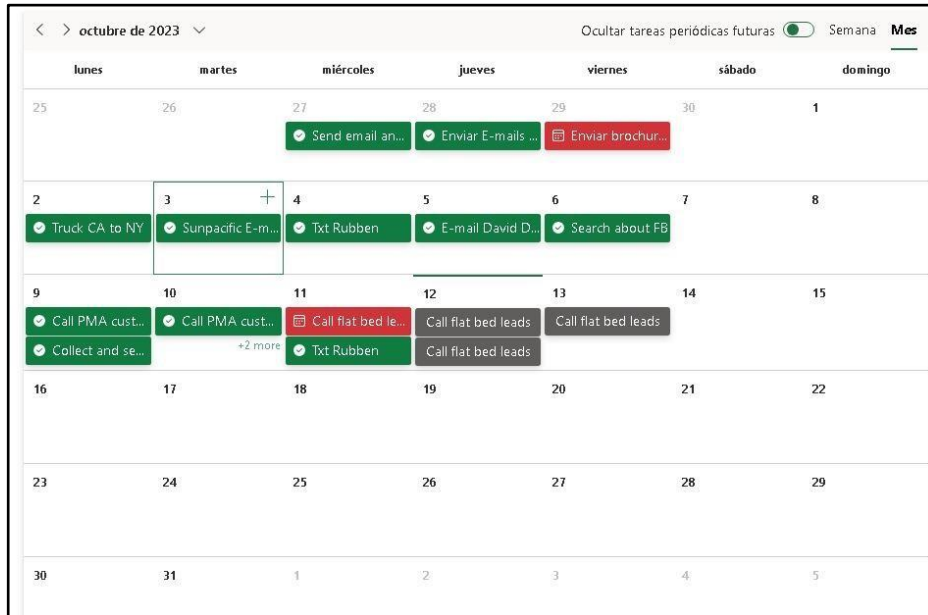
Nota. Imagen tomada como screenshot directamente desde el "Planner" del Agente nombrado

Figura 17. Evidencia del Planner del Agente Juan Sánchez



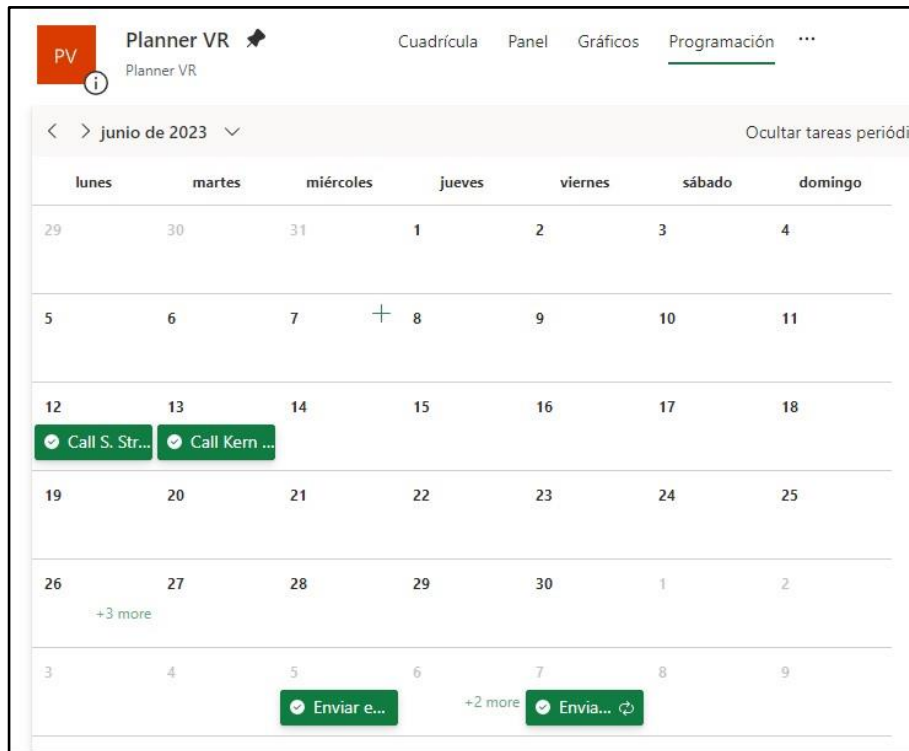
Nota. Imagen tomada como screenshot directamente desde el "Planner" del Agente nombrado

Figura 18. Evidencia del Planner del Agente Juan Sánchez



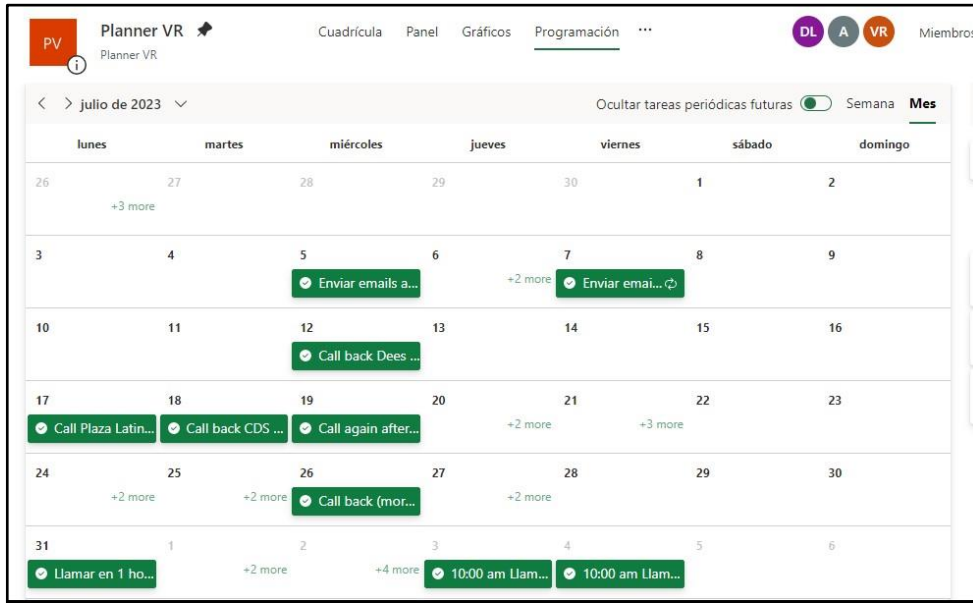
Nota. Imagen tomada como screenshot directamente desde el “Planner” del Agente nombrado

Figura 19. Evidencia del Planner del Agente Victor Romero



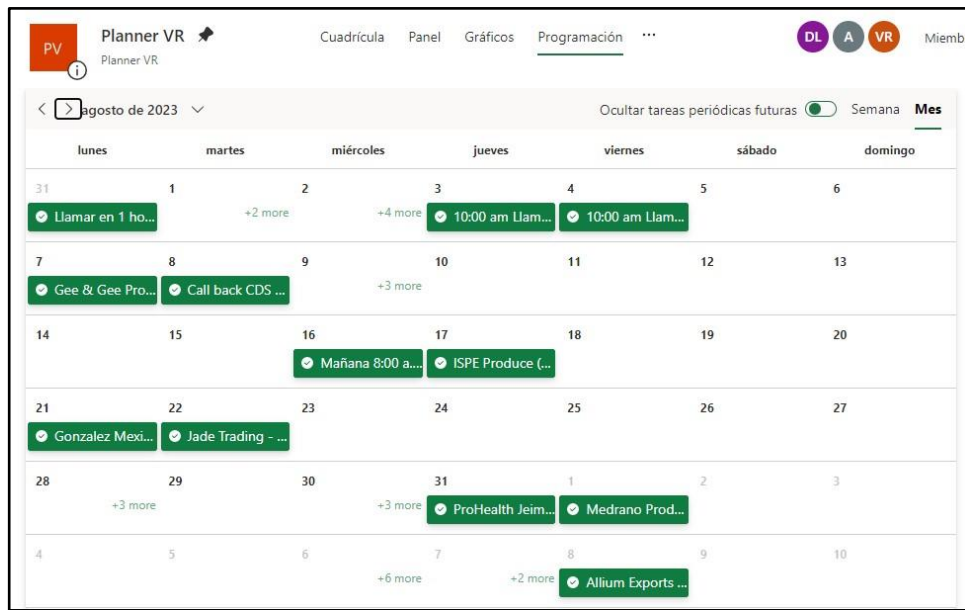
Nota. Imagen tomada como screenshot directamente desde el “Planner” del Agente nombrado

Figura 20. Evidencia del Planner del Agente Victor Romero



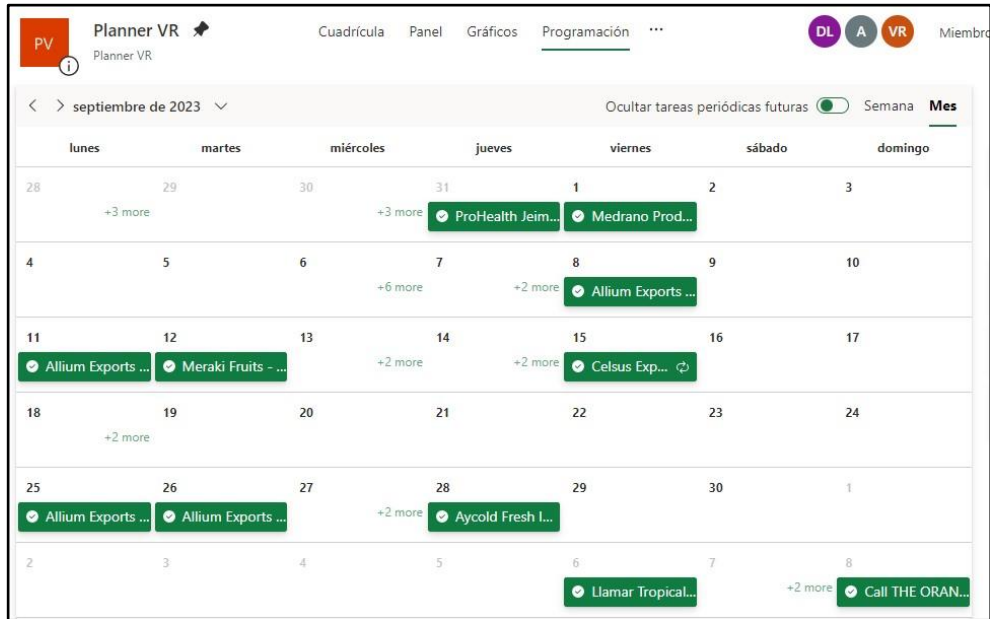
Nota. Imagen tomada como screenshot directamente desde el "Planner" del Agente nombrado

Figura 21. Evidencia del Planner del Agente Victor Romero



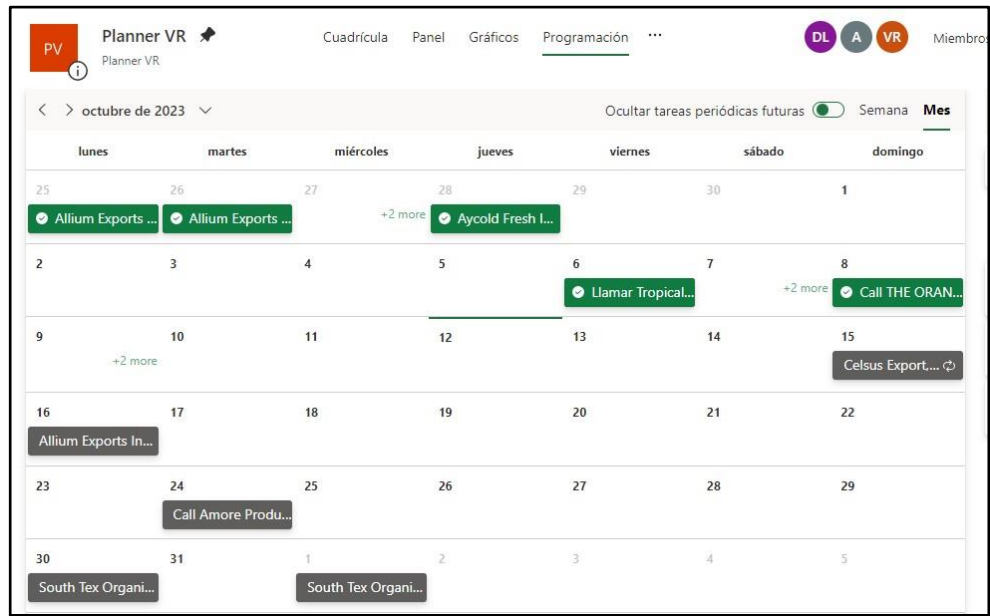
Nota. Imagen tomada como screenshot directamente desde el "Planner" del Agente nombrado

Figura 22. Evidencia del Planner del Agente Victor Romero



Nota. Imagen tomada como screenshot directamente desde el “Planner” del Agente nombrado

Figura 23. Evidencia del Planner del Agente Victor Romero



Nota. Imagen tomada como screenshot directamente desde el “Planner” del Agente nombrado

11. Informe de Prácticas Profesionales en Destiny Investments Group S.A.S.

Fecha de Presentación ante la empresa: 13 de octubre de 2023

El informe resultante presenta propuestas estratégicas para mejorar la eficiencia operativa, fortalecer la comunicación interna y potenciar el desarrollo del personal.

11.1. Propuesta de Mejora Integral:

La propuesta incluye la implementación de tecnologías avanzadas en la gestión logística, la optimización de procesos operativos clave, el diseño de programas de capacitación personalizados y estrategias para fortalecer el clima laboral. La fecha de presentación de estas recomendaciones fue el 13 de octubre de 2023.

11.2. Respuesta de la Empresa:

La empresa evaluó detenidamente las propuestas presentadas y, tras considerar factores internos y externos, tomó decisiones estratégicas alineadas con sus objetivos a corto y largo plazo. Aunque algunas sugerencias pudieron ser implementadas de inmediato, otras requerían una planificación más extensa.

11.3. Consideración como Ejercicio Académico:

Es importante destacar que este informe, y las propuestas contenidas en él, constituyen un ejercicio académico realizado como parte de mi formación universitaria. La implementación de las recomendaciones queda sujeta a la discreción y necesidades específicas de la empresa. La fecha de presentación marca el cierre de este capítulo académico, pero las lecciones aprendidas y las habilidades adquiridas durante las prácticas perduran como contribuciones valiosas a mi desarrollo profesional futuro.

12. Conclusiones

Las prácticas empresariales realizadas en la empresa “Destiny Investments Group S.A.S.” representaron una experiencia invaluable que integró de manera efectiva la teoría académica con la aplicación práctica de mi elección como énfasis de la carrera, **la logística**. A través de la inmersión en las operaciones diarias de la empresa, se obtuvieron conocimientos profundos sobre el funcionamiento del sector logístico y las complejidades inherentes al Freight Brokerage.

Tal cual fue propuesto, se logró implementar estrategias y un plan de mejora integral en la empresa “Destiny Investments Group S.A.S.”, con el fin de optimizar la eficiencia operativa, fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos y promover un ambiente laboral colaborativo y orientado a la excelencia; pero además de ello, obtuve aprendizaje indiscutiblemente invaluable para el óptimo desarrollo de mi perfil como futuro profesional en Negocios Internacionales, desarrollando mayores habilidades de desempeño en el ámbito laboral y obteniendo conocimientos específicos de un área de trabajo como son:

Comprensión Integral del Freight Brokerage: La experiencia proporcionó una comprensión integral de los procesos operativos y los desafíos específicos que enfrenta una empresa logística de Freight Broker. La gestión de la cadena de suministro, la coordinación logística y las relaciones con los diferentes actores en el transporte de carga se revelaron como aspectos críticos para el éxito en este sector.

Importancia de las Relaciones Empresariales: La construcción y mantenimiento de relaciones sólidas con proveedores, transportistas y clientes se destacaron como elementos fundamentales. La confianza y la comunicación efectiva fueron identificadas como pilares esenciales para el éxito en el Freight Brokerage.

Desafíos en la Gestión de Riesgos: La gestión de riesgos, especialmente en situaciones imprevistas como interrupciones en la cadena de suministro o cambios en la regulación, emergió como un área crítica que requiere una atención constante y estratégica.

Aprendizaje Continuo y Adaptabilidad: La dinámica cambiante del sector resaltó la importancia del aprendizaje continuo y la adaptabilidad. La capacidad de la empresa para ajustarse a nuevas tecnologías, regulaciones y demandas del mercado demostró ser esencial para mantener una ventaja competitiva.

Durante el periodo de cuatro (4) meses de prácticas universitarias en la empresa "Destiny Investments Group S.A.S.", el proceso de redacción del plan de mejora se llevó a cabo en varias etapas clave. Se inició con un exhaustivo análisis de la empresa, abordando tanto los aspectos operativos como el clima laboral. Se identificaron brechas y oportunidades en procesos operativos, tecnología y desarrollo del personal. A través de encuestas y entrevistas verbales, se evaluó el clima laboral y se determinaron las áreas que requerían intervención. La investigación tecnológica permitió la identificación de soluciones innovadoras, mientras que el diseño de programas de capacitación abordó las necesidades de desarrollo del personal. La formulación de estrategias de mejora se centró en objetivos claros y se priorizaron las iniciativas según su impacto y viabilidad.

El plan integral se documentó detalladamente, incorporando indicadores clave de rendimiento para evaluar el progreso. La presentación y revisión con las partes de "Gerencia" y "Presidencia" de la compañía aseguraron la alineación con los objetivos estratégicos, y la implementación gradual se diseñó para una transición suave pero eficaz. Este proceso combinó teoría académica con la experiencia práctica, proporcionando una propuesta integral para optimizar la eficiencia operativa y fortalecer la empresa en el competitivo sector de Freight Brokerage.

Las prácticas realizadas en la empresa durante mi formación universitaria han tenido un gran impacto en mi desarrollo personal y profesional. Desde el punto de vista personal, la experiencia ha mejorado mi capacidad para adaptarme a entornos laborales dinámicos y enfrentar desafíos del mundo real. He desarrollado habilidades de comunicación efectiva al interactuar con diferentes miembros del equipo. Además, la inmersión en el sector logístico ha ampliado mi perspectiva sobre la importancia de la eficiencia operativa, la gestión de riesgos y la adaptabilidad en el mundo empresarial, destacando de manera benevolente el refuerzo que obtuve en mi nivel de inglés con esta experiencia.

Profesionalmente, las prácticas han sido la oportunidad perfecta para aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en mi programa académico. He ganado experiencia práctica en la evaluación y mejora de procesos operativos, la implementación de tecnologías avanzadas en la gestión logística y el diseño de programas de capacitación. Estas habilidades específicas son transferibles y aplicables en diversas situaciones laborales.

Además, la interacción directa con profesionales del sector me ha proporcionado una red de contactos valiosa y ha mejorado mi comprensión de las expectativas y demandas del mercado

laboral en el ámbito de Freight Brokerage. La experiencia también ha fomentado una mentalidad proactiva y orientada a soluciones, elementos cruciales para sobresalir en el ámbito profesional.

En resumen, las prácticas han enriquecido mi formación al combinar la teoría académica con la aplicación práctica, fortaleciendo no solo mis habilidades técnicas, sino también mi capacidad para abordar desafíos, trabajar en equipo y contribuir de manera efectiva a los objetivos organizacionales. Estas experiencias han sido fundamentales para mi desarrollo integral como persona, estudiante y futuro profesional en el campo de la logística.

13. Referencias

- Across Logistics. (04 de Mayo de 2023). *Logística de Almacenamiento. Qué es, funciones y tipos.* Obtenido de across logistics: <https://acrosslogistics.com/blog/logistica-de-almacenamiento#:~:text=La%20log%C3%ADstica%20de%20almacenamiento%20se%20encarga%20de%20garantizar%20que%20los,evitando%20da%C3%B1os%2C%20robos%20o%20p%C3%A9rdidas>
- Castro, S. (26 de Octubre de 2023). *Comunicación Efectiva.* Obtenido de iepp: <https://www.iepp.es/comunicacion-efectiva/>
- Centro Virtual Cervantes. (s.f.). *Enseñanza de segundas lenguas.* Obtenido de cvc.cervantes: https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/enseanzaseglg.htm
- Drew. (14 de Septiembre de 2023). *Decisiones en tiempo real: ¿Hasta qué punto son necesarias?* Obtenido de blog we are drew: <https://blog.wearedrew.co/direccion/decisiones-en-tiempo-real-hasta-que-punto-son-necesarias#:~:text=La%20toma%20de%20decisiones%20en%20tiempo%20real%20es%20b%C3%A1sicamente%20el,el%20proceso%20se%20agilice%20significativamente>
- Internacional Organization for Standardization. (2015). *Norma ISO 9001:2015.* Obtenido de iso.org: <https://www.iso.org/standard/62085.html>
- International Business Machines Corporation. (s.f.). *¿Qué es la gestión de la cadena de suministro?* Obtenido de IBM: <https://www.ibm.com/es-es/topics/supply-chain-management>
- Mecalux. (20 de Julio de 2023). *¿Qué es la cadena de valor logística?* Obtenido de mecalux co: <https://www.mecalux.com.co/blog/cadena-de-valor-logistica>
- Naranjo, P. B. (08 de Junio de 2023). *¿Qué es la eficiencia operativa?* Obtenido de OBS Business School: <https://www.obsbusiness.school/blog/que-es-la-eficiencia-operativa>
- Operador Logístico. (s.f.). *Un día en la vida de un Broker logístico.* Obtenido de operador logistic: <https://operadorlogistic.com/un-dia-en-la-vida-de-un-broker-logistico#:~:text=Un%20Broker%20log%C3%ADstico%20es%20un,los%20proveedores%20de%20dichos%20servicios>
- Pérez, A. (27 de Octubre de 2022). *Qué es logística y por qué se confunde con gestión de cadena de suministro.* Obtenido de OBS Business School:

<https://www.obsbusiness.school/blog/que-es-logistica-y-por-que-se-confunde-con-gestion-de-cadena-de-suministro>

Portal Único del Estado Colombiano. (s.f.). *Gestión Documental*. Obtenido de funcion publica gov:

<https://www.funcionpublica.gov.co/gestion-documental>

SimpliRoute. (03 de Julio de 2023). *Tipo de Cargas: Cuáles Son y Cómo es su Logística*. Obtenido de SimpliRoute: <https://simpliroute.com/es/blog/tipo-de-cargas>

Sydle. (14 de Septiembre de 2023). *Optimización de procesos: ¿Qué es y por qué es tan importante para tu negocio?* Obtenido de Sydle com: <https://www.sydle.com/es/blog/que-es-optimizacion-de-procesos-6126ac39b060f57604039a57>